

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL  
CENTRO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA  
LICENCIATURA EN MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA

PROPUESTA DE MEDIACIÓN PEDAGÓGICA PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS  
EN LA UNIDAD DE ESTUDIO DE MERCADEO DE LA ESPECIALIDAD DE TURISMO EN  
ALIMENTOS Y BEBIDAS, MEDIANTE EL USO DE ENTORNOS VIRTUALES Y  
APLICACIONES OFIMÁTICAS, PARA LOS DOCENTES DE DÉCIMO AÑO DEL COLEGIO  
TÉCNICO PROFESIONAL DE LIBERIA, EN EL PERÍODO 2017-2018

SUSTENTANTES:

Grettel María Cordero Hernández

Ana Carolina Coronado Villarreal

Jessica Gutiérrez Álvarez

TUTOR:

M.Sc. Gerardo Ávila Villalobos

Sede Liberia, julio 2018

## **Acta de Graduación**

## **Dedicatoria**

A Dios, Todopoderoso, quien ha sido mi guía y apoyo en mi largo caminar, quien es el único que nos permite y da la fortaleza para seguir adelante, principalmente, a mis padres, que se han sacrificado muchas veces por mi bienestar y por enseñarme que soñar es válido, cuando se trabaja para convertir ese sueño en una realidad.

### **Grettel**

Dedico este trabajo, de manera muy especial, a mis hijos Diana Carolina y José Martí, por ser fuente de inspiración de mi voluntad y esfuerzo para concluir con éxito este trabajo.

### **Ana Carolina**

A Dios, principalmente, por darme la sabiduría, paciencia y discernimiento durante estos dos largos años. A mi tía Ceci, quien está en el cielo, que fue y sigue siendo un ángel en mi vida. A mi familia y amigos, por estar ahí, en los momentos difíciles y, en especial, quiero dedicar este triunfo a mi madre Ilsi y hermano Wilson, por confiar siempre en mí, y apoyarme incondicionalmente.

### **Jessica**

## **Agradecimientos**

Al Director, Profesores y Estudiantes de Décimo año, de la Unidad de Estudio de Mercadeo, en la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas del Colegio Técnico Profesional de Liberia, por colaborar y brindar la información requerida y, de esta forma, alcanzar los objetivos de esta investigación.

Especialmente, al Profesor David Quesada García, por ser un guía incondicional en el curso de Investigación Dirigida, gracias por su confianza, consejos y motivación. Al Profesor Gerardo Ávila, por su apoyo como tutor. A la Profesora Rosa María Castañeda Ruiz, por su apoyo como lectora y guía en la redacción de este trabajo. Al Profesor Héctor Canossa Montes de Oca, por su gran apoyo de lector, durante todo el proceso de investigación.

A todas las personas que, de una u otra forma, fueron parte importante para la realización de este estudio investigativo.

**¡MUCHAS GRACIAS!**

**TABLA DE CONTENIDOS**

ÍNDIE DE CUADROS-----	viii
ÍNDICE DE FIGURAS-----	viii
TABLA DE ABREVIATURAS-----	ix
RESUMEN EJECUTIVO-----	x
<b>CAPÍTULO I</b>	
INTRODUCCIÓN-----	2
Justificación-----	4
<b>CAPÍTULO II</b>	
2.1.Delimitación del problema-----	8
2.2.Estado de la cuestión-----	10
2.3.Objetivos de investigación-----	25
2.3.1. Objetivo General-----	25
2.3.2. Objetivos Específicos-----	25
<b>CAPÍTULO III</b>	
3. MARCO TEÓRICO-----	27
3.1. Mediación Pedagógica-----	30
3.2. Competencias-----	32
3.2.1. Competencias Tecnológicas-----	33
3.2.3. Turismo-----	35

**CAPÍTULO IV**

4. MARCO METODOLÓGICO -----	42
4.1.Enfoque cualitativo-----	42
4.2.Tipo de investigación-----	44
4.3.Técnicas-----	45
4.4.Fuentes primarias, secundarias y terciarias-----	48
4.5.Población y sujetos de la investigación-----	49
4.6.Cronograma de plan de trabajo-----	51
4.7. Especificación operacional de las actividades y metas-----	53

**CAPÍTULO V**

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS-----	59
5.1. Cuerpo Administrativo-----	60
5.2. Cuerpo Docente-----	66
5.3. Estudiantes-----	71

**CAPÍTULO VI**

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones y Recomendaciones-----	80
6.1.1. Conclusiones de Análisis del Cuerpo Administrativo-----	81
6.1.2. Conclusiones de Análisis del Cuerpo Docente-----	82

6.1.3. Conclusiones de Análisis de Estudiantes-----	84
6.2. Recomendaciones-----	87
6.2.1. Recomendaciones para el Cuerpo Administrativo-----	87
6.2.2. Recomendaciones para el Cuerpo Docente-----	89
6.2.3. Recomendaciones a los Estudiantes-----	90
<b>CAPÍTULO VII</b>	
7. PRESENTACIÓN-----	94
7.1. Objetivo General de la Propuesta-----	95
7.2. Objetivos Específicos-----	95
7.3. Descripción de la Propuesta-----	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS-----	100
ANEXOS-----	106

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro (1) Diagnóstico institucional, Colegio Técnico Profesional de Liberia, período 2017-2018 -----	16
Cuadro (2) Entrevista a Docentes-----	24
Cuadro (3) Contribuciones relativas al PIB por sector económico (BCCR, 2015) -----	36
Cuadro (4) Distribución porcentual de las empresas, según rama de actividad económica en la Región Chorotega-----	38
Cuadro (5) Distribución porcentual del empleo, según rama de actividad económica en la Región Chorotega-----	39
Cuadro (6) Empleo en turismo en la provincia de Guanacaste por actividad económica----	40
Cuadro (7) Técnicas por utilizar del enfoque cualitativo -----	46
Cuadro (8) Concepto de las técnicas por utilizar-----	47
Cuadro (9) Población de estudio -----	49
Cuadro (10) Criterios para la selección de la población -----	50
Cuadro (11) Cronograma de Plan de trabajo -----	52
Cuadro (12) Especificaciones operacionales de las actividades y metas-----	53
Cuadro (13) Indicadores y evaluación del proyecto -----	55
Cuadro (14) Matriz de variables e indicadores por utilizar -----	56
Cuadro (15) Resumen de Análisis de Resultados-----	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura (1) Distribución de docentes, según recursos -----	24
Figura (2) Distribución de la empresa en la Región Chorotega por actividad económica----	38

**TABLA DE ABREVIATURAS**

<b>BCCR:</b>	Banco Central de Costa Rica.
<b>CONARE:</b>	Consejo Nacional de Rectores.
<b>CTP:</b>	Colegio Técnico Profesional.
<b>DUIE:</b>	Directorio de Unidades Institucionales y Establecimientos.
<b>ETFP:</b>	Educación Técnica y Formación Profesional.
<b>EVA:</b>	Entornos Virtuales de Aprendizaje.
<b>ICT:</b>	Instituto Costarricense de Turismo.
<b>INEC:</b>	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
<b>MEIC:</b>	Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica.
<b>MEP:</b>	Ministerio de Educación Pública.
<b>MICITT:</b>	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
<b>OPES:</b>	Oficina de planificación de la Educación Superior.
<b>PEN:</b>	Programa Estado de la Nación.
<b>PIB:</b>	Producto Interno Bruto.
<b>TIC:</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación.
<b>UTN:</b>	Universidad Técnica Nacional.

## RESUMEN EJECUTIVO

El análisis de resultados de la propuesta de mediación pedagógica para fortalecer las competencias en la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas, a través del uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas, para los docentes de décimo año del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el período 2017-2018, señala aspectos por mejorar en las competencias tecnológicas de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo, que mediante la lectura, interpretación y comprensión constructiva de los datos desprendidos, podrán mejorar su desempeño.

La experiencia de la investigación ha permitido conocer cuál es la formación actual de los docentes y la adaptabilidad que estos deben tener en un mundo globalizado. A continuación, se puntualizará ciertos aspectos de mejoramiento:

1. Lo importante de ello, es que todos los involucrados deben tomar conciencia de la necesidad de capacitarse constantemente y estar a la vanguardia de su especialidad, ya que el compromiso va más allá de la zona de confort, se debe crecer personal y profesionalmente.
2. Crear ambientes participativos con herramientas y plataformas virtuales, donde los jóvenes tengan la oportunidad de disfrutar y, al mismo tiempo, autoconstruir su propio conocimiento, con el fin de obtener experiencias enriquecedoras para el futuro.
3. La propuesta es atractiva, viable y funcional para los docentes y, en especial, para los estudiantes, tecnológicamente activos, forjando una cultura de enseñanza-aprendizaje diferente y motivacional.

La lectura completa de esta guía contiene la información detallada de la investigación y de los planeamientos específicos para poner en práctica dicha propuesta.

Para finalizar, se puede decir que el éxito de este trabajo, se dio mediante la colaboración y trabajo en equipo de todos los involucrados, a los cuales se les agradece mucho su aporte a esta investigación y, al mismo tiempo, se les solicita la discreción respectiva de la información recolectada.

# **CAPÍTULO I**



## INTRODUCCIÓN

El tema en análisis tuvo cambios constantes, debido a su flexibilidad y adaptabilidad a los diversos contextos sociales. El uso de la tecnología es eminentemente una necesidad en las competencias de los actuales y futuros profesionales, ya que ello da un valor agregado al currículo de cada individuo. Sin embargo, la actualización de estas competencias se adquiere de diversas maneras, dentro de las cuales están: talleres, capacitaciones, seminarios online, entre otros.

Dicho estudio investigó si los docentes de la unidad de mercadeo cuentan con las competencias tecnológicas necesarias para mejorar el proceso de enseñanza- aprendizaje de los aprendientes del Colegio Técnico Profesional de Liberia.

De manera que, después de hacer un análisis de la situación, se pudo definir qué tipo de estrategias utilizar para que el desempeño profesional de los facilitadores mejore y logren formar jóvenes competentes, que satisfagan las necesidades de un mercado laboral, que promete expansión y dominio de conocimientos en el manejo de información, canalizada por una buena comunicación.

Así pues, la propuesta tuvo como finalidad desarrollar las competencias de los docentes de décimo año del Colegio Técnico Profesional de Liberia, por medio de la elaboración de una guía que fortalezca las competencias en los docentes a través del uso de aplicaciones ofimáticas y entornos virtuales.

Según Parada (1998) “competencia es algo más que una habilidad: es el dominio de procesos y métodos para aprender de la práctica, de la experiencia y de la intersubjetividad”.

Las competencias facilitan la puesta en práctica de la teoría aprendida en las instituciones educativas, al ser aplicada en la realidad, de manera que los aprendientes saben para qué sirven los conocimientos adquiridos, lo que trae consigo beneficios, tales como comunicación asertiva, trabajo en equipo, facilidad de palabra, confianza y automotivación, entre otros.

En el país existe un vacío en el uso de las tecnologías en nuestros centros de enseñanza, debido a la falta de recursos, infraestructura, preparación, entre otros factores.

Por esa razón, se debió analizar los procesos de mediación pedagógica en el CTP de Liberia, y así buscar nuevas alternativas que permitieran mejorar la educación en la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo.

Por lo tanto, el proyecto, en su última etapa, va dirigido a la construcción de un proceso formativo, en torno de un plan de fortalecimiento.

## 1. Justificación del Tema

Actualmente, en nuestro país, la Educación Técnica Profesional representa una alternativa para formar futuros profesionales con estilos de aprendizaje que van de acuerdo con el entorno y las necesidades de una sociedad que merece igualdad de condiciones y oportunidades, tanto a hombres como a mujeres que desean incorporarse en el campo laboral.

Al respecto, León (2015) dice lo siguiente: “Educación Técnica y Formación Profesional es aquella que tiene el objetivo de preparar a todos los jóvenes para el empleo” (p.2).

Con esto, se reafirma el compromiso de todos los docentes y la importancia que tengan las competencias requeridas para preparar a jóvenes capaces de enfrentar los retos cotidianos de la vida social y cultural del país, así como jóvenes críticos, creativos, flexibles e independientes, para que puedan construir su conocimiento, y aptos para enfrentar el reto de este nuevo milenio como ciudadanos competitivos.

“Las estrategias de aprendizaje son actividades conscientes e intencionales que guían las acciones por seguir para alcanzar determinadas metas de aprendizaje” (Valle, Barca, González y Núñez, 1999, p. 434).

La meta de esta propuesta es que los docentes logren un aprendizaje significativo-holístico en los aprendientes, a partir del uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), para mejorar su desempeño personal, profesional e intelectual,

haciendo uso de herramientas virtuales que ayuden a potencializar sus destrezas y habilidades técnicas, de manera que se aproveche al máximo la tecnología disponible.

Los cambios constantes de la tecnología, hacen que sea necesaria la actualización en esta, y reta a que, tanto de los docentes como aprendientes, emerjan estilos de aprendizaje acordes con la especialización o interés de cada individuo dentro del proceso de enseñanza.

En lo referente al objeto de estudio de esta investigación, el Colegio Técnico Profesional de Liberia (CTPL), es una institución del cantón central que enfoca su Visión, según el PQ-Liberia-2014-2015-(2015) en “ser una institución educativa líder en la formación técnica y vocacional que gradúe agentes de cambios que incorporen la tecnología actual y eficiente con responsabilidad social para fortalecer el desarrollo económico del país”.

Asimismo, una Misión que ofrece “una formación integral mediante un currículo certificado, guiado por un equipo de profesionales multidisciplinarios, desarrollando competencias prácticas para la población estudiantil que requiera conocimientos técnicos o vocacionales” (p. 49).

Lo que motivó a investigar sobre el uso de los entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas para fortalecer las competencias de los docentes en la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, del CTP de Liberia, es darse cuenta de que, en la actualidad, resulta muy relevante el auge tecnológico y los recursos que ofrece la tecnología de información y comunicación en las distintas

actividades de nuestro diario vivir, así como la posibilidad que estos recursos ofrecen en el buen manejo y desarrollo de las lecciones en un salón de clases.

Se pretende, entonces, ayudar a los docentes del CTP de Liberia, a incursionar en una nueva forma de captar y mantener entretenido e interesado al aprendiente, en un área de estudio específica, así como generar interés en los docentes por aplicar los novedosos recursos ofrecidos por el uso de la tecnología, a saber: recursos ofimáticos y entornos virtuales.

## **CAPÍTULO II**

## 2.1 Delimitación del Problema

La educación técnica costarricense está enfocada en “promover un nuevo perfil docente, especialistas en áreas técnicas (tecnológicas) con formación complementaria en pedagogía”, según (León, 2012, p.2), lo que permite ampliar y enriquecer la posibilidad de educar y hacer un proceso de enseñanza distinto y novedoso, combinando e integrando el código de comunicación que utilizan las distintas aplicaciones ofimáticas y entornos virtuales y, sobre todo, la forma de utilizar la mediación pedagógica al integrarlos todos como un sistema.

Lo anterior, muestra algunos datos recolectados en informes del estado, sin embargo, la realidad de la enseñanza-aprendizaje en la educación técnica es muy distinta, ya que algunos docentes no cuentan con las competencias tecnológicas adecuadas para implementarlas en el proceso de enseñanza.

Más que informar, es necesario formar, es decir, lo importante no está en hacer que el estudiante escuche y memorice, sino que construya el conocimiento, haciendo o resolviendo mediante el empleo de recursos tecnológicos, que hoy son muchos, y motivan el aprendizaje, pues con ellos tienen grandes posibilidades de mejorar sus proyectos y provocar una mejor interacción entre docente y estudiante. En esto, el facilitador se inserta, no como un técnico, sino como profesional de la educación.

Torres (2015) menciona que es necesario “Desarrollar alternativas didácticas que se reviertan en el desempeño profesional al asumir una actitud de autonomía, flexibilidad,

originalidad, crítica y creatividad en el proceso de enseñanza aprendizaje a través de los entornos virtuales” (p.7).

En la institución donde se realizará el proyecto, se percibe que el uso de la aplicación de tecnología es básico, a pesar de que hay muchas oportunidades de innovar y hacer del aprendizaje una experiencia divertida, en especial, con los aprendientes que tienen más dificultad para concentrarse durante la clase. Se debe aprovechar el talento fresco y creativo de los aprendientes e incentivarlos a ser autónomos en su aprendizaje personal.

Además, Torres (2015) menciona que, en consecuencia, la “Búsqueda de la solución de los problemas profesionales, permite a los profesores la dirección adecuada del proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes” (p.7).

Realizar un diagnóstico de habilidades tecnológicas es vital en la actualidad, para poder identificar si hay necesidad de capacitación en los facilitadores, y así mejorar su desempeño profesional y personal. Tener destrezas tecnológicas brinda un valor agregado a cualquier profesión, y sirve como complemento para desarrollar con flexibilidad, eficiencia los diversos procesos durante las lecciones.

Por tanto, se formuló la siguiente pregunta: ¿Qué importancia tiene el uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas en el proceso de mediación pedagógica de la unidad de estudio en mercadeo, para los docentes del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el período 2017-2018?

## 2.2. Estado de la Cuestión

En este apartado se hizo referencia a diversas investigaciones, iguales o similares al proyecto propuesto, para realizar en el Colegio Técnico Profesional de Liberia. Se analizó y retomó lo que se hizo en dichas investigaciones y los resultados obtenidos por estos, que sirvió como guía para efectuar el proyecto en proceso.

El estado de la cuestión o estado del arte es aquel que:

[...] resume y organiza los resultados de investigación reciente en una forma novedosa que integra y agrega claridad al trabajo en un campo específico [...] Asume un conocimiento general del área. Enfatiza la clasificación de la literatura existente. Desarrolla una perspectiva del área. Evalúa las principales tendencias (Esquivel, 2013, p.67 citado en González, 2005, p. 4).

El turismo es una actividad recreativa que ofrece el descanso de las actividades cotidianas y es apto, tanto para mayores como para menores de edad. Rodríguez, E. (2011), expone que el turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos, cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares.

De igual forma, el turismo ha sido visto, durante la historia, como un medio de obtener placer y que el ser parte de esta actividad, provoca una dinámica interactiva entre el

que disfruta, el que ofrece el servicio y el pueblo o país en que se encuentra la diversión o el descanso, y así lo especifica Natureduca, Cocina y gastronomía, al decir que:

El turismo es un fenómeno social y económico, relacionado con el hecho de viajar por placer, que históricamente ha existido desde muy antiguo. Podemos remontarnos a la época Griega y al Imperio Romano como uno de los comienzos del turismo donde las clases adineradas lo realizaban, principalmente con destino a balnearios y fuentes termales (p.1).

Por su parte, en Costa Rica, el turismo es una actividad que ha tenido una evolución que, igualmente, se inició en el siglo XIX, producto del intercambio comercial que comenzó en la época y donde la provincia de Puntarenas fue el escenario principal por donde se realizaba dicha actividad.

Es así como se inició un proceso de necesidades entre los comerciantes, un grupo de inmigrantes nacionales y extranjeros, atraídos por el negocio de la importación y exportación de sus productos, así como por el balneario natural de la zona.

Al respecto, Chen (2011), menciona que:

El movimiento comercial alrededor del puerto de Puntarenas se incrementó, lo que generó gran actividad comercial, no solo por la propia actividad de la construcción del muelle, y de la de importación y exportación de productos, sino otras actividades que implicaba la oferta de servicios y venta de

productos para la atención de los empresarios importadores y exportadores (p. 10).

La actividad turística, en nuestro país, evolucionó satisfactoriamente y dio pie a que los diferentes gobiernos de turno aumentaran su presupuesto en la creación de diferentes instituciones públicas, con la idea de poder regular esa actividad. Es el caso, por ejemplo, de la Junta Nacional de Turismo, creada en 1931, con el fin de favorecer la migración y el turismo.

Asimismo, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), creado en 1955, con el fin de publicitar a Costa Rica en el extranjero como destino turístico y supervisar la actividad privada de atención al turista; así como la incorporación de Módulos de Formación en el Núcleo de Turismo, impartidos por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y Unidades Técnicas de Estudio dentro de la Especialidad de Turismo en Colegios Técnicos Profesionales (CTP), supervisados por el Ministerio de Educación Pública (MEP).

Bajo este contexto, el MEP, en su programa de estudio (2009), destaca, que la sub-área Empresa Turística incluye la unidad de mercadeo, diseñada con el fin que cada estudiante pueda construir su aprendizaje desde una perspectiva macroeconómica y el proceso de enseñanza está diseñado para que el conocimiento adquirido pueda ser transmitido brindando información general, pero de alto contenido técnico, además, el estudiante puede desarrollar un pensamiento crítico, buscar soluciones y ser creativo en su planteamiento.

En cuanto a la labor mediadora del docente, las estrategias de enseñanza y aprendizaje establecidas en los programas de estudio, permitieron hacer uso de toda su creatividad y experiencia para emplear las más adecuadas, para el logro de los resultados de aprendizaje que se planteó, esta debe ser dirigida a cubrir las necesidades de los estudiantes y hacer uso de los recursos con que se cuenta, en busca de la realimentación en el desarrollo de las lecciones, haciendo del turismo una parte integral de la sociedad.

Asimismo, debe buscar el equilibrio entre la teoría y la práctica, por tanto, debe hacer uso de prácticas de campo y trabajo en clase, de acuerdo con los lineamientos descritos en el programa de estudio para la labor docente.

En la actualidad, la práctica pedagógica está adquiriendo una nueva forma de mediar en el salón de clase o fuera de él, pues el desarrollo tecnológico lleva consigo la manera de adquirir conocimiento, en busca del modo más fácil de encontrar información y haciendo uso de plataformas y entornos que ayudan a construir el conocimiento de manera creativa e innovadora de modo virtual.

Marín (2016), presentó una propuesta didáctica basada en la plataforma edmodo, donde destaca que:

El siglo XXI, trajo consigo el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, a través del Internet, como medio masificador de la información. Dicha herramienta ha facilitado tener acceso directo a cualquier información del mundo, siendo aprovechada por la industria, los sistemas

económicos y las empresas. Pero la tecnología llegó para involucrarnos a todos, creando necesidades de aprendizajes a través de este instrumento, y la escuela no podía quedarse atrás en este proceso innovador, viéndose abocado a avanzar en las nuevas formas de aprendizajes virtuales (p. 27).

Por tanto, no deben desaprovecharse los distintos medios que ofrece el desarrollo tecnológico como facilitador del proceso mediador de los docentes, pues la comunicación y la interacción que se logra entre docente y estudiante promete un alto grado de trabajo colaborativo, que ayuda a fortalecer y ampliar el conocimiento al hacer uso de los diferentes artefactos tecnológicos, tales como los teléfonos móviles, tabletas, ordenadores y otros.

Salgado (2015), en su tesis de doctorado, basada en la enseñanza y aprendizaje en modalidad virtual, argumenta:

En la educación presencial, cada vez más se utiliza los medios virtuales como vehículos de interacción. Análogamente, en la educación virtual, la interactividad de los medios que hoy día están disponibles, hace que el contacto con profesores y compañeros sea más frecuente e inmediato (p. 47).

Es así como la comunicación en ambientes virtuales de aprendizaje, se hace efectiva y, a diferencia de la comunicación tradicional, es mediada por aparatos electrónicos con ayuda de un tutor.

Para poder realizar una investigación es necesario, en primera instancia, hacer un diagnóstico, debido a que se debe tener un panorama amplio del lugar donde se efectuó el trabajo, conocer con qué recursos cuentan y con cuáles no, así como también, saber si tienen procesos por mejorar.

A continuación, se desglosa un análisis FODA del Colegio Técnico Profesional de Liberia.

En el cuadro 1 se representa las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del FODA de la institución, ya que consiste en fomentar accesibilidad a los jóvenes, tratar de brindar capacitaciones para mejorar en idiomas, además de motivar y fortalecer la relación con el entorno de los aprendientes.

**Cuadro 1 Diagnóstico institucional, Colegio Técnico Profesional de Liberia, periodo 2017-2018**

	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DEBILIDADES</b>
DE ORIGEN INTERNO	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorio bien equipado</li> <li>2. Aporte del INA, Ley 7372.</li> <li>3. Currículum aplicado</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los estudiantes son buenos en inglés en la parte de gramática y la parte de conversación es muy débil.</li> <li>2. Falta de actitud por parte de los docentes para hacer conciencia a los jóvenes de la importancia de participar en clases.</li> <li>3. Débil comunicación entre docentes de la misma especialidad.</li> <li>4. Falta de software para todas las áreas educativas en Internet.</li> </ol>
DE ORIGEN EXTERNO	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Fomentar conciencia ambiental y sostenible. (Crear espacios de áreas verdes).</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Trabajar en talleres de motivación y autoempoderamiento, como recomendación de la administración.</p>

**Fuente:** Elaboración propia 2017, citado en FODA de CTP de Liberia, 2014-2018.

Con base en lo anterior, se pudo determinar que la institución cuenta con un laboratorio bien equipado, el cual se pudo aprovechar para mejorar las habilidades tecnológicas de los aprendientes, sin embargo, el uso y la regularidad de estos recursos disponibles va a depender de la actitud, perspectiva, motivación y creatividad del facilitador.

Dentro de los hallazgos más interesantes es que la administración es consciente de que el personal en general tiene una débil comunicación entre ellos mismos, pues tienen dificultad para captar la atención de los aprendientes durante las lecciones y como resultado de estos datos obtenidos, tienen la necesidad de impartir talleres de motivación y de empoderamiento.

El turismo es una de las actividades económicas más importantes de nuestro país, y debido a su crecimiento en todos los aspectos sectoriales, es vital darle un énfasis a la formación profesional que reciben los docentes en la universidad, para que adquieran competencias tecnológicas en un mundo cambiante y de avances tecnológicos.

Chávez y Gutiérrez (2017) consideran que:

Cuando el proceso de aprendizaje se realiza a través de medios digitales, debe existir un tutor, con funciones de facilitador, asesor, consultor y motivador del conocimiento, cuya interacción con el aprendiente sea para compartir con él sus experiencias, apoyar y asesorar en su proceso de

aprender, estimulando su capacidad de adquirir conocimiento, retándolo a incrementar sus saberes, promoviendo la creación de su propio paradigma en donde se pueda apropiar y adueñar de sus conocimientos, para luego compartirlos con los demás y así crecer bajo una interacción presencial y virtual (p.37).

El uso de los instrumentos virtuales, es un desafío, tanto para el facilitador como para el aprendiente, en donde el aporte que dé cada uno será vital para la construcción del conocimiento, sin embargo, el mediador como tal, debe contar con competencias de adiestramiento, que le permitan maximizar en el uso de esta herramienta y hacer que los estudiantes experimenten experiencias significativas.

De manera que, si el facilitador tiene habilidad para que la enseñanza-aprendizaje sea activa, y asesora de manera asertiva, motiva a los discentes a realizar trabajos creativos y, sobre todo, que logren entender cuál es la aplicación correcta de la información que está recibiendo.

El turismo sigue siendo una de las actividades profesionales con más futuro. Sin embargo, pese a su importancia o, tal vez debido a ello, el sector se encuentra en total evolución y sufre los efectos de la globalización y de la innovación de los productos turísticos. Los cambios constantes hacen que la sociedad se vea envuelta en un proceso de transformación, cada vez más exigente, en cuanto a las competencias profesionales y tecnológicas.

Actualmente, todos los procesos de servicios educativos, laborales, legislación, entre otros, realizan sus trámites a través de Internet y, por dicha razón, es importante estar actualizado en las nuevas formas que hay para efectuar las transacciones o procesos, los cuales facilitan, agilizan y dan eficiencia a la vida en sociedad, y dan valor agregado al currículo personal y profesional de los especialistas en turismo.

Chaves, Chaves, Rojas en la revista *Ensayos pedagógicos*, 2015, tienen como referencia a Ávalos (2008), quien propone diferentes formas de implementar las TIC en el campo educativo, que enriquezcan los procesos de enseñanza-aprendizaje, introduciendo estrategias novedosas para aprender a interactuar con la tecnología, a partir de una adecuada planificación curricular.

De entre las muchas estrategias que propone Ávalos (2008):

las actividades que ofrecen un aprendizaje significativo presentan situaciones de interactivas y de dinamismo, para enriquecer el conocimiento de los aprendientes con prácticas de aprendizaje que vayan más allá de solo aprender los procesos de cómo hacer algo, sino que efectúen su propio modelo de producto de marketing. Dicha interacción con la tecnología expone la creatividad individual y única de cada uno de los jóvenes, creando un ambiente agradable, confortable y de mucha flexibilidad a la imaginación. La enseñanza- aprendizaje va a depender del tipo de estrategia que utilice el facilitador para desarrollar las clases y de su expectativa creativa hacia su especialidad (p.162).

Hoy se reconoce la importancia de entornos virtuales en la parte educativa, además, los facilitadores se han visto en la obligación de capacitarse continuamente, para adquirir las competencias necesarias, ya que esta nueva estrategia enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los Entornos Virtuales se caracterizan por ampliar el acceso a la educación, promover el aprendizaje colaborativo y el trabajo en grupo, promover el aprendizaje activo, crear comunidades de aprendizaje, estar centrada en el estudiante y hacer los roles tradicionales del proceso de enseñanza/aprendizaje más fluidos (Villasana, Dorrego, 2010 citado en Mora, 2016) (p.4).

Incluso, el surgimiento de los entornos virtuales en la enseñanza-aprendizaje, ha generado un sustento funcional, donde promueve el aprendizaje activo y rompe límites de espacio temporal en el aula, además, es una ayuda para el facilitador y romper barreras con las clases tradicionales, asimismo, enriquecer los conocimientos de los estudiantes de turismo y ofrecerles un aprendizaje significativo.

Ramírez, Cañedo y Clemente (2012) estudiaron las actitudes y creencias que los profesores de secundaria tienen sobre la utilización de recursos de Internet en sus prácticas. Entre los datos más significativos, el estudio demuestra que:

El 92,1 % de los profesores considera que el Internet es un recurso formativo para los alumnos. Lo anterior; recalca la importancia que tiene el uso del Internet en los procesos de formación académica, sin embargo, se explota al

máximo esta herramienta en el sistema de educación costarricense, especialmente en las especialidades de turismo, sería una de las inquietudes (p.5).

Si bien es cierto, el Internet es un recurso indispensable para todas las áreas laborales, y más que un método de distracción y diversión, se ha convertido en una herramienta indispensable para el sector educativo, es por ello que, en especial, la unidad de estudio de mercadeo debe aplicar el uso de Internet para mejorar su rol como especialistas en ventas.

Las labores que realiza el departamento de Mercadeo en una empresa, efectuó su trabajo, en su mayoría, a través del uso de Internet, por medio de Redes sociales, páginas web, publicidad de diversos tipos, entre otras, y por este motivo, los facilitadores deben dar en las clases ejemplos y prácticas de cómo aplicar el Internet en esta área de turismo y preparar a los jóvenes para los retos tecnológicos.

Los cambios sociales, económicos, culturales, científicos, ambientales y tecnológicos del mundo contemporáneo, han exigido al currículo educativo no solo aportar conocimientos e información, sino también favorecer el desarrollo de valores, actitudes, habilidades y destrezas que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de las sociedades (Campos, 2009, citado en Marco de Acción Regional de “Educación para Todos en las Américas”, Santo Domingo, 2000, p.3).

Lo anterior muestra la importancia de fortalecer las competencias en las destrezas del docente, debido a que, el mundo es cambiante aceleradamente, y se prepara a los aprendientes a tomar retos con buena actitud y, sobre todo, con el uso del potencial intelectual de cada uno.

De manera que, es vital que los facilitadores incentiven a los jóvenes a apropiarse de sus sueños y potenciar sus habilidades al máximo. Esto conlleva a mejorar el desempeño educativo de nuestra sociedad, en la formación de individuos integrales.

Campos, M. (2009), señala que:

Desde la legislación existente, en Costa Rica se han definido los siguientes temas transversales: Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible, Educación Integral de la Sexualidad, Educación para la Salud y Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, 2002, p.3).

Desde la perspectiva de la transversalidad vigente en Costa Rica, muestra las bases sólidas que identifican al país en sus diversas áreas, sin embargo, la primera de ellas está estrechamente relacionada con el turismo (Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible), y se puede asociar con la necesidad que hubo de incorporar la carrera técnica en turismo, para poder obtener un desarrollo sostenible en las actividades económicas, y así poder mantener un equilibrio en el crecimiento social-económico y ambiental.

Estado de la Nación (2008) aduce “Para alcanzar la excelencia en la preparación, atraer los mejores candidatos e impactar positivamente en la calidad de la educación” (p.132).

Los docentes son la clave del éxito o fracaso del sistema de educación costarricense, ya que no solo se debe a los conocimientos que adquirieron en su formación profesional, sino en la vocación que estos tengan para desarrollar, de la mejor manera, su clase y que sean capaces de incentivar el interés de aprender en sus aprendientes.

Baltodano (2015) señala que:

Al existir la necesidad de planificar e implementar innovaciones educativas con el uso de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje, son innegables las expectativas existentes para flexibilizar y transformar los roles y las creencias de los docentes hacia el proceso educativo (p.7).

Los pensamientos deben cambiar y apropiarse de los nuevos paradigmas educativos, para que haya progreso dentro de las aulas y fuera de ellas, construir aprendizajes significativos para la vida personal de estos aprendientes, incentivándolos a ser individuos flexibles y activos intelectualmente, para que ellos se adapten y puedan ser competentes ante las exigencias del mundo.

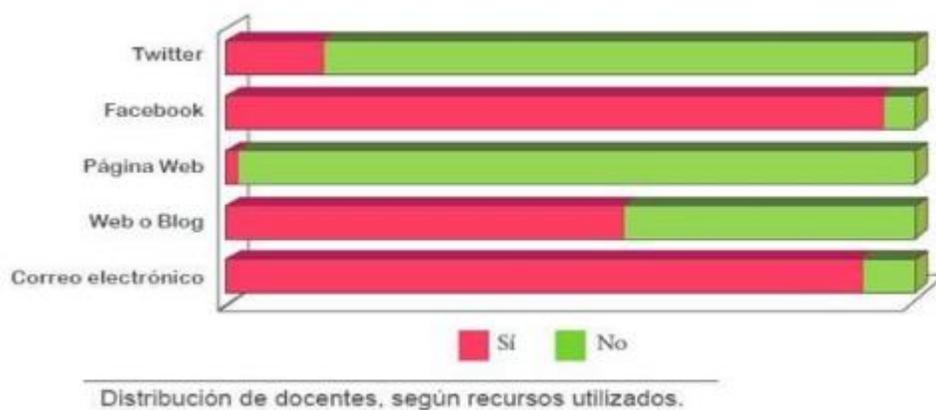
En cuanto a la pregunta de cuáles de estos recursos había disponibles para gestionar contenidos en el proyecto, un 94 % (47 de 50) de los docentes señaló que los recursos de

mayor disponibilidad para gestionar contenidos eran: Facebook con un 94 % (47 de 50); un 92 % (46 de 50) manifestó que el correo electrónico, y un 58 % (29 de 50) el blog (véase figura 2).

**Cuadro 2** Entrevista a Docentes

Entrevista a 50 docentes		
Disponibilidad de recursos para gestionar contenidos en proyecto		
Facebook	Correo electrónico	Blog
94 %	92 %	58 %

**Figura 1** Distribución de docentes, según recursos utilizados



**Fuente:** Baltodano, 2015, p. 14 citado en *Revista Conexiones*, 2015.

Baltodano (2015) Carencias básicas en el uso de las TIC, lo que lleva a plantear que no puede hablarse de una integración propiamente, si aún faltan elementos de formación. Esto coincide con que algunos de los docentes encuestados no han recibido una capacitación en uso de las TIC (p.14).

## **2.3. Objetivos de la investigación**

A continuación, se desarrolló lo que es el objetivo general y los objetivos específicos, donde explica la meta que se debe alcanzar en la investigación.

### **2.3.1 Objetivo General**

Diseñar una propuesta de mediación pedagógica mediante el uso de plataformas, herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas para fortalecer las competencias de los docentes de décimo año de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas, del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el periodo 2017-2018.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar las fortalezas y debilidades de la mediación pedagógica utilizada por los docentes, mediante la observación de clases y revisión de documentos para ver la factibilidad de la investigación.
2. Determinar si la institución cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para hacer uso de plataformas, herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.
3. Planificar estrategias metodológicas haciendo uso de plataformas, herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas, para fortalecer sus competencias de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas.

## **CAPÍTULO III**

### 3. Marco Teórico

El marco teórico también llamado marco referencial o conceptual, tiene como propósito sistematizar información recolectada para saber qué alcance tendrá la investigación. Dicho trabajo deberá ser organizado, planificado y analizado, para poder elegir cuáles serán los procesos o técnicas que se utilizará.

En esta parte, se enfatiza elementos teóricos para comprender el problema de investigación, tomando como referencia la perspectiva constructivista de Piaget en el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde se enfatiza la importancia y el papel que juega el facilitador en el proceso citado.

Piaget, como creador e importante exponente de las facetas del desarrollo cognitivo humano, “concibe la inteligencia humana como una construcción con una función adaptativa” (Villar, 2003, p.267 citado en Piaget, 1967, p.18).

Se entiende, entonces, que el ser humano puede adaptarse a los cambios y su pensamiento puede extenderse para tener una perspectiva más amplia del medio en que se desarrolla.

En este caso, los facilitadores deben lograr una conducta activa de enseñanza-aprendizaje, que haga reaccionar y motivar a los aprendientes para dar aportes significativos durante las lecciones y, sobre todo, que construyan su propio conocimiento y

den soluciones concretas a casos de la vida real, ya que el verdadero aprendizaje es aquel que fluye espontáneamente después de una experiencia enriquecedora.

El objetivo es captar la atención de los estudiantes por medio del uso de herramientas divertidas, que harán que descubran e inventen sus propias experiencias de aprendizaje, siempre con la colaboración del mediador.

“El facilitador deberá asegurar un entorno rico en estímulos, que dé las posibilidades para que el individuo, trabajando por sí mismo, a su propio ritmo, sea capaz de construir nuevas estructuras cognitivas” (Villar, 2003, p.302 citado en Furth y Wachs, 1974, p.45).

Realizar actividades que desafíen las capacidades y habilidades de los aprendientes, por medio de solución de casos, toma de decisiones, trabajos en equipos, ganar su confianza y motivarlos a ser actores activos del aprendizaje y de sus propias vidas.

Campos (2017) comenta que:

El ser humano aprende de la naturaleza. Todo aprendizaje tiene dos momentos: la experiencia y la interpretación. En la primera es cuando entramos en contacto con el universo, con la realidad externa, con la realidad externa al ser humano. En el segundo momento es cuando le asignamos un sentido a esos fenómenos (p.5).

Según Campos, el aprendizaje se basa en hechos cotidianos, donde las acciones se presenta con hechos reales, que posteriormente se van a analizar, procesar y dar una perspectiva de lo que sucede, además, el aprendizaje se realiza por el comportamiento del individuo, con su forma de pensar, actuar y sus emociones, asimismo, va adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades, para su mejor desarrollo de las competencias como la interpretación, donde obliga al individuo a cambiar su comportamiento y reflejar los conocimientos presentes.

Cuando individuos diferentes interactúan, biológicamente, el conocimiento es más enriquecedor, debido a que surgen lluvias de ideas que están relacionadas con el vivir de cada uno y la manera cómo reaccionamos ante las diversas circunstancias. Los docentes dan acompañamiento a la hora de construir nuevos conocimientos, y deben ser conscientes de la diversidad de perspectivas que tendrán los estudiantes en su clase, y que los aportes que brinden serán el resultado de su vida cotidiana, modo de vivir y sentir.

Asimismo, Piaget argumenta en que no puede haber constructivismo, si no hay elementos que interactúan para que se efectúe el proceso. De modo que la existencia del ser humano es vital para dicho aprendizaje, que construyen sus propios conocimientos, a partir de la interacción con el medio y, al mismo tiempo, adquiere experiencias y características únicas como ser auténtico, desde el plano biológico.

La inteligencia es una capacidad del humano para adaptarse al entorno, de igual forma, es una adaptación mental que les permite relacionarse e intercambiar entre individuos y el entorno social.

La estructura operatoria ayuda al individuo a construir su propio pensamiento, esto se debe a que desarrolla la lógica del conocimiento, realiza la construcción de su realidad en el medio y depende de los instrumentos intelectuales (estructuras operatorias), asimismo, construye el significado del contenido, donde el individuo debe buscar el equilibrio de las nuevas experiencias, además, es un proceso de adaptación y asimilación de las nuevas informaciones.

### **3.1. Mediación Pedagógica**

En los últimos 25 años, el acelerado advenimiento de la tecnología, la comunicación y la ciencia de la salud, así como la apertura de las fronteras con la globalización, ha permitido un desarrollo humano a las sociedades.

La globalización y los nuevos paradigmas emergentes han obligado a la sociedad a adaptarse rápidamente a dichos cambios, de manera que, sin importar el área educativa que los facilitadores se desempeñen, deben proponer estrategias para combinar sus contenidos de estudio con las tendencias tecnológicas existentes y mejorar el desempeño del aprendiente.

Según Gutiérrez (1992) “Hablamos de mediación en el estricto sentido de conciliar entre determinadas áreas del conocimiento y de la práctica y quienes están en situación de aprender algo de ellas” (p. 13).

Se debe enseñar o aprender a pensar, ya que eso resulta motivo para poder desarrollar los procesos de enseñanza-aprendizaje y la parte cognitiva, ya que es una construcción continua de los conocimientos donde se desarrolla la práctica de él. Se construye un proceso importante del funcionamiento de la mente, además; la mediación pedagógica es una parte mediadora que facilita la resolución del conflicto cognitivo.

La mediación pedagógica viene a ser un acompañamiento de parte del facilitador, para que el aprendiente pueda, mediante nuevos conocimientos, formar aprendizajes significativos. Según Prieto (1995) “La Mediación Pedagógica, consiste en la tarea de acompañar y promover el aprendizaje” (p.10).

Parte importante donde se muestra la interacción del aprendizaje, cuenta con los saberes del aprendiente y sus experiencias de la vida, mientras tanto, los facilitadores mantengan una buena comunicación con este, será factible el proceso de mediación, además, el aprendiente tiene un papel activo en la construcción de su conocimiento y, con este proceso, el facilitador ayuda al aprendiente a construir el aprendizaje significativamente.

Es importante ubicarnos en lo que es mediación y qué es Pedagogía.

Mediación: es un proceso que sirve para animar, orientar, continuar y facilitar una situación dada. Lo que se busca con este, es satisfacer necesidades y para el efecto se hace necesario regular el proceso mismo de comunicación y conducción por medio de unos sencillos pasos, que permitan

que los interesados se sientan motivados en lo que se trata, lo cual permite significados importantes (Reyes, 2013, citado en Prieto, 1995, p.2).

La mediación pedagógica es vital para el desarrollo de la educación costarricense, en especial, la técnica. La investigación busca centrarse en una adecuada Mediación y que la relación facilitador-aprendiente sea más asertiva, para buscar nuevas formas en que los estudiantes de la especialidad de turismo del Colegio Técnico Profesional de Liberia, incorporen en sus perfiles académicos la construcción de competencias, mediante el uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.

### **3.2. Competencias**

El Departamento de Estudios e Investigación Educativa definidos en el Artículo 39, inciso f) plantea la obligación de:

Realizar investigaciones sobre factores socioeconómicos, psicosociales, educativos, políticos y culturales que inciden en la calidad de los resultados del sistema educativo, así como estudios que, mediante diversos enfoques metodológicos, permitan identificar y explicar los aspectos que inciden sobre la realidad educativa del país (Escalante, C., Fernández, D. y Gaete, M., 2012, p.10).

Con base en lo anterior, da cabida para que las actuales investigaciones den aportes significativos de aquellas necesidades reales y vivenciales del sistema educativo, debido a

que la sociedad es cambiante y conforme pasa el tiempo, va a demandar más modificaciones para estar en constante actualización con respecto a otras culturas.

El concepto de competencia se entiende como “autoridad, capacidad profesional, competición, cualificación, incumbencia e incluso como suficiencia”, o como una capacidad de la persona “respecto al grado de preparación, de saber hacer; los conocimientos y pericia para desarrollar las tareas y funciones” (Aneas, 2005, p. 2) asignadas.

Según Aneas (2005), una persona profesional debe contar con habilidades que le permitan afrontar los retos actuales de la especialidad que esté dando, de modo que los aprendientes tengan la oportunidad de vivenciar por medio de los laboratorios la realidad de la sociedad, siempre y cuando el facilitador cuente con la experiencia respectiva, pero cuando uno de los elementos importantes faltan en el facilitador, es cuando se debe fortalecer dichas competencias por medio de investigaciones previas y luego darle solución al problema (p.35).

### **3.2.1. Competencias tecnológicas**

Según Ballesta (2008) “Se trataría en definitiva de cualificar a los y las docentes para ser capaces de diseñar, aplicar y evaluar recursos de aula en el espacio virtual y presencial” (p.357).

Los docentes del área técnica de Turismo deben contar con destrezas adicionales, aunque no sea referente a su especialidad, brindándoles herramientas útiles para mejorar su desempeño como aprendientes y desarrollando sus habilidades, de acuerdo con sus capacidades.

El facilitador debe contar con una preparación extracurricular, que dé valor agregado para los procesos de enseñanza y aprendizajes y, al mismo tiempo, tendría la facilidad de adaptar su especialidad con otra.

Conviene señalar que la Universidad Técnica Nacional trabaja, específicamente, con este tipo de cursos llamado entornos virtuales y, con base en ello, se va a realizar la aplicación de dicho curso mencionado, para el proceso de enseñanza de aprendizaje en la institución educativa elegida.

Existen Tecnologías de Información y Comunicación que son para distracción, asuntos personales o diversión, sin embargo, hay algunas que se utiliza en el proceso educativo, y es ahí donde los docentes de turismo tienen que ver si cuentan con todas las competencias y recursos tecnológicos para dar un aprendizaje adecuado.

Hoy, se reconoce la importancia de entornos virtuales en la parte educativa, además, los facilitadores se han visto en la obligación de capacitarse continuamente para adquirir las competencias necesarias, ya que esta nueva estrategia enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los Entornos Virtuales se caracterizan por ampliar el acceso a la educación, promover el aprendizaje colaborativo y el trabajo en grupo, promover el aprendizaje activo, crear comunidades de aprendizaje, estar centrada en el estudiante y hacer los roles tradicionales del proceso de enseñanza/aprendizaje más fluidos (Villasana, Dorrego, 2010 citado en Mora, 2016) (p.4).

Incluso, el surgimiento de los entornos virtuales en la enseñanza-aprendizaje ha generado un sustento funcional, donde promueve el aprendizaje activo y rompe límites de espacio temporal en el aula, además, es una ayuda para el facilitador y romper barreras con las clases tradicionales, asimismo, enriquecer los conocimientos de los estudiantes de turismo y ofrecerles un aprendizaje significativo

### **3.3. Turismo**

El turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel nacional, debido a que el ingreso de divisas genera beneficios para los pequeños y medianos empresarios costarricenses. En Costa Rica, son muchas las zonas que se benefician de la actividad del turismo, principalmente, la provincia de Guanacaste, según Granoff, Araya, Ulbrich, Pickard, Haywood, 2015 (p.13).

Por ello, es importante que se dé una mediación pedagógica adecuada en los aprendientes por parte de los facilitadores, ya que dicha preparación va a repercutir en la calidad del servicio que se dé en el sector turismo.

Guerrero, Perla, y Ramos (2014) expresan lo siguiente: “Turismo es el desplazamiento corto y temporal de personas hacia destinos distintos a sus lugares de residencia o trabajo habitual, así como las actividades que realizan durante su estancia en el destino. Se incluyen los desplazamientos por cualquier motivación” Tourism Society of England, 1976, (pp.13-14).

Lo anterior indica, que los turistas realizan diferentes viajes, de acuerdo con las necesidades que tengan, estos pueden ser: por placer, diversión, salud, investigación, entre otros, ya que la diversidad entre culturas es variada y la sociedad receptora debe estar preparada para satisfacer los gustos y preferencias de estas personas, que vienen a aportar ingresos importantes al país y, por ello, la importancia que en las áreas educativas técnicas la mediación pedagógica sea la ideal.

**Cuadro 3:** Contribuciones relativas al PIB por sector económico, según Banco Central de Costa Rica, 2015

Sector	Contribución relativa al PIB total por sector en 2014	Cambio en la contribución relativa al PIB (tasa de promedio anual) 2004-2014	Cambio en la contribución relativa al PIB (tasa de promedio anual) 2009-2014
Servicios públicos y comunales	29.1%	6.2%	2.6%
Manufactura	16.0%	-5.7%	-1.8%
Servicios (Compuestos de las sigtes actividades)	41.0%	2.0%	2.3%
Comercio, restaurante y turismo	17.2%	-2.3%	-0.8%
Transporte, bodega y comunicaciones	10.7%	1.0%	1.4%
Servicios financieros y profesionales (Incluyendo bienes raíces)	13.1%	3.2%	1.7%

Fuente: Elaboración propia 2017, a partir Granoff, Araya, Ulbrich, Pickard, Haywood, 2015, p.13

El sector servicios es el que domina en la economía, representa un 41 % del PIB, además, tuvo un crecimiento de un 2 % por año desde el 2004, por lo cual, tuvo el aumento más alto de la economía, según BCCR (2015).

Este sector está subdividido, en primer lugar, en servicios públicos con el 29,1 %; en segundo lugar, está el turismo con un 17,2 % y los restantes, con el 16 %, el 13 % y el 10,7%, respectivamente.

Como se denota, el turismo es una economía muy fuerte en nuestro país y, por ende, el papel que juegan los docentes de turismo en la educación y preparación técnica es vital, para poder responder a las necesidades de estos turistas.

El sector de servicios también emplea el 68 % de la población, según PEN (2014). Y los sectores más grandes que emplean a la población son: el comercio, los hoteles y los restaurantes, que contabilizaron casi un cuarto de la población económicamente activa en el 2013, según PEN (2014), y reflejan la importancia del turismo para la industria de servicios y para una economía en general (Granoff et al., 2015, p.13).

Con lo anterior, se puede decir que hay muchas oportunidades de mercado laboral, para quienes estudian turismo y se dedican a esta actividad que, si bien es cierto, genera ganancias para el país en diversas zonas, en especial en Guanacaste, uno de los lugares más visitados.

La economía costarricense en el siglo pasado y, en particular, la de Guanacaste, se dedicaba a la agricultura y la ganadería, debido al generoso y particular territorio, sin embargo, actualmente, el sector servicio es el que lidera el mercado y mueve masas para adquirir servicios, tales como hoteles, restaurantes, turismo, agencias de viajes, etc., lo cual ha generado que los entes gubernamentales analicen mejor el uso de los recursos en capacitaciones y especialización.

**Cuadro 4:** Distribución porcentual de las empresas, según rama de actividad económica en la Región Chorotega

Rama de actividad económica	Participación
Agricultura, Ganadería, Silvicultura y pesca	17%
Alojamiento y servicios de comida	21%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de las motocicletas	25%

Fuente: Elaboración propia 2017 a partir de DUIE del INEC (2012)

**Figura 2** Distribución de las empresas en la Región Chorotega por actividad económica



Fuente: DUIE del INEC. Cierre 2012.

Así como en las estadísticas nacionales y a nivel regional, el sector servicio de hospedaje y alimentación ocupa el segundo lugar como movilizador económico de Costa Rica, por ello, adquiere gran importancia en la especialidad de Turismo.

Según datos anteriores, por consecuencia, la fuerza laboral también debe estar concentrada en los sectores con más porcentaje. En primer lugar, estaría el sector de comercio de vehículos; en segundo término, el sector de servicios de hospedaje y alimentación y en tercer grado de importancia, el sector de agricultura y ganadería.

**Cuadro 5** Distribución porcentual del empleo, según rama de actividad económica en la Región Chorotega

<b>Rama de actividad económica</b>	<b>Participación</b>
Alojamiento y servicios de comida	25%
Agricultura, Ganadería, Silvicultura y pesca	19%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de las motocicletas	13%
Industria manufacturera	12%

**Fuente:** Elaboración propia, 2017, a partir de DUIE del INEC. Cierre 2012.

### Cuadro 6 Empleo en Turismo en la provincia de Guanacaste por actividad económica

Provincia, sexo y rama de actividad ( grupo mayor)	Poblacion ocupada de 15 años y mas	Grupos de edad											
		De 15 a 19 años	De 20 a 24 años	De 25 a 29 años	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	De 50 a 54 años	De 55 a 59 años	De 60 a 64 años	De 65 a 69 años	De 70 a 74 años
<b>Guanacaste</b>	<b>109 459</b>	3 615	12 442	16 002	15 483	13 842	13 229	11 985	9 643	6 634	3 513	1 554	1 517
Agricultura, Ganaderia y pesca	19 491	996	1 972	2 115	2 030	1 921	2 139	2 200	1 983	1 621	1 096	652	766
Comercio y repar. vehiculos	17 612	750	2 749	3 034	2 591	2 098	1 907	1 504	1 243	881	442	213	22
Alojamiento y serv. de comida	12 096	439	1 847	2 131	1 893	1 615	1 443	1 056	795	461	252	84	80

**Fuente:** Elaboración propia 2017, a partir de INEC, 2011, en vigencia.

Guanacaste, por sus características geográficas, tiene como las principales actividades económicas, en primer lugar, la Agricultura, la ganadería y la pesca; como segunda fuente, el comercio de vehículos y, en tercer plano, el servicio de alojamiento y alimentación.

Como se había mencionado, el Turismo sigue siendo movilizador de la economía, en especial, en la provincia de Guanacaste, ya que da empleo directo a 12 096 personas, con edades entre 25 a 29 años.

## **CAPÍTULO IV**

## **4. Marco Metodológico**

En esta etapa de la investigación, se hará referencia del tipo de enfoque por utilizar, según el proyecto de investigación que se realizará, además, se redactará información del tipo de investigación elegida, la cual será descriptiva y con enfoque cualitativo. Donde lo mencionado presenta coherencia, ya que posee gran variedad de métodos específicos de la investigación, donde explora y descubre las decisiones y acciones, usa métodos interpretativos y métodos flexibles, además, involucra a los entrevistados a participar.

Campos, M (2009) argumenta que:

En la metodología se describen los mecanismos que se utilizarán para recabar esos datos y para, luego, analizarlos. En otras palabras, se trata de explicar los instrumentos prácticos, lógicos y analíticos que permitirán obtener la información y cumplir los objetivos (p. 44).

### **4.1. Enfoque cualitativo**

Hay diversas maneras de adaptar las investigaciones, dependiendo del tipo de trabajo que se realizará y, en este caso, por las características de este caso, la modalidad de investigación es Cualitativa.

Al respecto, Grinnel (1997), citado en Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirma que: “El enfoque cualitativo, es a veces referido como investigación naturalista,

fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en la cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos”.

Por lo tanto, la investigación cualitativa será el más apropiado para la investigación, debido a que implica que por el tipo de circunstancias que se reflejará durante el proceso será propiamente en un ambiente natural y sin interrumpir el curso normal de las actividades.

Bajo la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y, en este proceso, desarrolla una teoría coherente con lo que observa qué ocurre, con frecuencia denominada teoría fundamentada (Esterberg, 2002, citado en Hernández et al., 2006), (p.8).

Durante la investigación se van a experimentar emociones, diversidad de perspectivas, opiniones y, sobre todo, se explorará el desarrollo del proceso de aprendizaje que se da en el área técnica de turismo, proporcionando resultados que ayuden a comprender cuál es el uso real que se le dan a las Tecnologías de la Información y Comunicación, por medio de la observación, documentación, grabaciones, entre otros.

Cuando se realice la investigación, hay que tomar en cuenta que, al estudiar el mundo social, entran en juegos factores que pueden favorecer o afectar directa o indirectamente el trabajo por efectuar.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), el enfoque cualitativo “utiliza la recolección de datos sin medición numeración para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p.8). Y se fundamenta más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). En este caso, se diagnosticará lo cualitativo en cuanto al uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas, asociado con el Colegio Técnico Profesional, Liberia, Guanacaste.

## **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de trabajo de investigación que se presentará a continuación es descriptivo, ya que el principal objetivo es describir los acontecimientos observados durante el trabajo de campo y, en esta etapa, también se debe identificar las técnicas que se van a utilizar. También, se debe definir cuál es la información que se quiere recolectar de ese grupo de personas, por ejemplo, institución, diurna o nocturna, horarios, género, etc.

Barrantes (2002) “Su objetivo central es la descripción de fenómenos. Se sitúa en primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y de desarrollo” (p.64).

Durante el trabajo de campo en la institución educativa elegida, se visualizará situaciones y fenómenos que van aportar datos importantes para la investigación, además, se denotará el tipo de proceso pedagógico que se está llevando actualmente y verificar si las competencias en las Tecnologías de Información y Comunicación se están brindando de

forma adecuada. Por lo tanto, se están utilizando técnicas para la recolección de datos que facilitan su labor.

El describir es un elemento sumamente vital en las investigaciones, ya que por medio de esa acción se va ordenando y analizando las situaciones que se estén dando, de manera que la realidad presente en el proceso de recolección de datos servirá para llevar a un tipo de resultado esperado, a partir de lo descrito cualitativamente y observado.

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.102).

A partir de esta información, queda claro que la característica principal del tipo de investigación descriptiva es el estudio o análisis de perfiles de personas, las cuales están representadas por los docentes de la unidad de estudio de mercadeo del Colegio Técnico Profesional de Liberia.

### **4.3. Técnicas**

Las técnicas son instrumentos para la recolección de datos para las diversas investigaciones, por lo que se debe definir cuáles son las técnicas utilizadas de acuerdo con el tipo de enfoque, y como en este caso, la investigación es de enfoque cualitativo, a continuación, se denota las que corresponden:

Hernández et al. (2006) aseveran que “Los principales métodos para recabar datos cualitativos son la observación, la entrevista, los grupos de enfoque, la recolección de documentos y materiales, y las historias de vida” (p.583).

Por lo tanto, según el concepto anterior, la investigación se enfocará en tres técnicas para la realización de él, las cuales son:

- Revisión documental: Se solicitará a la dirección del Colegio Técnico Profesional de Liberia, el Plan anual institucional, para efectuar un diagnóstico y extraer datos importantes para el trabajo.
- Entrevistas: Estas serán aplicadas al director, profesores y estudiantes de la unidad de estudio de mercadeo, de la institución mencionada. A los aprendientes se les solicitará un permiso especial para que puedan colaborar.
- Grupos focales: Se involucrará a todos los actores ya mencionados y luego de aplicar esta técnica, debe transcribirse.

**Cuadro 7** Técnicas por utilizar de enfoque cualitativo

Técnicas según enfoque		
Enfoque Cualitativo		
<b>Entrevistas</b>	<b>Revisión documental</b>	<b>Grupos focales</b>

**Fuente:** Elaboración de propia, 2017, a partir de Barrantes (2002), Hernández et al. (2006).

“Las técnicas para recolectar datos pueden adaptarse a los objetivos que fija el especialista. La intencionalidad del investigador es la que determina su carácter más o menos estructurado o el grado en que se guía la respuesta de los sujetos” (Barrantes, 2002, p. 167).

**Cuadro 8** Conceptos de las técnicas por utilizar

<b>Enfoque Cualitativo</b>	
<b>Técnicas</b>	<b>Definición</b>
Entrevistas	Es una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. El papel de ambos puede variar, según sea el tipo de entrevista (Barrantes, 2002, p. 194).
Revisión documental	La selección de tales elementos debe ser cuidadosa, es decir, solamente elegir aquellos que proporcionen información útil para el planteamiento del problema. En ocasiones, la fuente principal de los datos del estudio y, en otras, una fuente complementaria. Hernández, Fernández, Baptista (2006).
Grupos focales o técnicas grupales	Son un conjunto de procedimientos que se utilizan para lograr con eficiencia las metas propuestas. Las técnicas grupales que se pueden utilizar en la investigación cualitativa son: conferencias, simposios, talleres, psicocomunidad, entre otras. (Barrantes, 2002, p. 217).

**Fuente:** Elaboración de propia, 2017, a partir de Barrantes (2002), Hernández et al. (2006).

#### **4.4. Fuentes primarias, secundarias y terciarias**

Según (Bernal 2017) la tarea de revisar la literatura de investigación comprende la identificación, selección, análisis crítico y descripción escrita de la información existente sobre un tema de interés. Es por eso que la fuente de información se torna indispensable para identificar el tipo de fuente que se utiliza, por lo que se hace necesario nombrar los tipos de Fuentes que resaltan en este proceso.

Las fuentes primarias, según (Bernal 2010), proveen la información que se utiliza como evidencia directa del tema de estudio, por tanto, en la presente propuesta de investigación, dichas fuentes corresponden a los diferentes libros como *Metodología en investigación*, de Cesar Bernal, mediante blogspot.com y, de esta misma manera, otros libros que han ayudado a identificar la metodología de la investigación.

De igual forma, las fuentes secundarias se derivan de otras fuentes que citan algunos autores de revistas y libros, que ayudan a esclarecer el estado de la cuestión. Por eso, dentro del mismo libro de César Bernal, indica que hay otras fuentes derivadas como Bounocore (1980), quien define las fuentes secundarias como las que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados” p. 229).

Como, por ejemplo, según el mismo Bounocore (1980) “resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiples fuentes, entre otros”.

#### 4.5. Población y sujetos de la investigación

Según Barrantes (2002) “La población es el conjunto de personas del cual se desea conocer su opinión” (p.187), por eso, en este trabajo investigativo, se toma en cuenta los sujetos u objetos de estudio que ayudan el desarrollo de la investigación.

La población, al ser un punto relevante en este proceso, es importante reafirmar que, al respecto, César Bernal (2010) confirma que “Población - es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”.

Por tanto, este estudio cuenta con un número específico de 27 estudiantes de la unidad de estudio de décimo año y dos docentes del área técnica de turismo, así como el director y el subdirector, los cuales corresponden al Colegio Técnico Profesional de Liberia, respectivamente. A continuación, se muestra un cuadro que delimita la población en estudio.

**Cuadro 9.** Población de estudio

Centro Educativo	Modalidad	Número de Estudiantes	Número de Docentes	Personal Administrativo
CTP Liberia	Mercadeo	27	2	2
TOTAL DE POBLACIÓN		27	2	2

**Fuente:** Elaboración propia, 2017.

**Cuadro 10:** Criterios para la selección de la población

<b>Población</b>	<b>Criterios Rango de Edad</b>	<b>Criterio Cantidad</b>	<b>Criterio zona geográfica</b>	<b>Nivel educativo</b>
Administrativos	45-60	2	Liberia	Universidad Completa
Docentes	25-35 36-46	2	Liberia	Universidad Completa
Aprendientes	17-20	27	Liberia	Noveno

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.6. Cronograma de plan de trabajo**

Para seguir con el proceso de investigación, después de presentada la primera parte del trabajo, se hace necesario programar el plan de trabajo, con el fin de que ayude al seguimiento y secuencia del trabajo investigativo.

A continuación, se presenta una tabla con el cronograma del plan de trabajo, representado en una hoja electrónica:

**Cuadro 11. Cronograma de Plan de Trabajo**

PRODUCTO	RESULTADO ESPERADO	MESES POR SEMANAS / PERÍODO 2017-2018																											
		Setiembre				octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de grupo ante Director de CTP	Atención de Director y sondeo situación en CTP																												
Presentación de Tema Propuesta ante Director de CTP de Liberia	Visto Bueno de Director																												
Entrega carta formal para realizar proyecto	Aceptación de Director																												
Presentación de grupo y solicitud de ayuda ante posible Tutor	Aceptación de Tutor																												
Presentación de grupo y solicitud de ayuda ante posibles Lectores	Aceptación de Lectores																												
Asistencia a clase de Turismo del 10° nivel	Análisis de situación del área técnica																												
Asistencia a clase de Turismo del 10° nivel	Observar desempeño de docente y comportamiento de estudiante																												
Coordinación Reunión Mensual con Tutor	Coordinar Proceso																												
Preparar guía de instrumentos	Ayuda de Tutor																												
Validación, aprobación de instrumentos	Guía del Tutor																												
Aplicación de instrumentos	Medir nivel de conocimiento EVA																												
Aplicar taller EVA	Mejorar competencias																												

#### 4.7. Especificación operacional de las actividades y metas

En el siguiente cuadro, se redacta lo que son actividades y metas por realizar, donde se obtendrá las entrevistas y recolección de datos, además, las evidencias para la investigación presente, donde se debe analizar la información.

**Cuadro 12.** Especificación operacional de las actividades y metas

Objetivos	Actividades	Metas
Identificar las fortalezas y debilidades de la mediación pedagógica utilizada por los docentes, mediante la observación de clases y revisión de documentos para ver la factibilidad de la investigación.	Presentación de grupo ante director de CTP de Liberia.	Visita inicial al colegio para solicitar la autorización de realizar el proyecto.
	Presentación de Tema de la Propuesta ante Director de CTP de Liberia.	Segunda visita al colegio para presentar la propuesta del proyecto al director.
	Entrega de Carta formal solicitando realizar proyecto.	Aceptación formal para realizar el proyecto en el Colegio Técnico Profesional de Liberia.
	Asistencia a clase de Turismo del nivel de décimo año	Presentación del grupo de investigación a los estudiantes de décimo año. Recolección de evidencias empíricas. Recolección de programas de estudio del área de mercadeo.
	Aplicar instrumentos de entrevistas al personal docente de turismo para obtener información para la recolección de datos.	Recopilar y analizar la información recabada del instrumento aplicado.
Determinar si la institución cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para hacer uso de plataformas, herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.	Aplicar instrumentos de entrevistas al personal administrativo para obtener información para la recolección de datos.	Recopilar y analizar la información recabada del instrumento aplicado.
	Aplicar instrumentos de cuestionarios a los estudiantes para obtener información para la recolección de datos.	Recopilar y analizar la información recabada del instrumento aplicado.
	Asistencia a clase de Turismo del nivel de décimo año.	Recolección de evidencias empíricas. Tomar fotografías de la lección. Conversar con los aprendientes de décimo año para obtener información referente al proyecto.

Objetivos	Actividades	Metas
	Asistencia a clase de Turismo del nivel de décimo año	Analizar qué tipo de uso didáctico les dan los aprendientes a las herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.
Planificar estrategias metodológicas haciendo uso de plataformas, herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas para fortalecer sus competencias de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas.	Motivar a los docentes a formar parte del proceso del desarrollo de las estrategias sobre la utilización de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas para mejorar el aprendizaje en los estudiantes.	Brindar posibilidades de formación flexible a los docentes mediante el uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas para los estudiantes. Motivarlos con temas de empoderamiento y liderazgo.
	Coordinar el desarrollo del taller para que los docentes desarrollen sus competencias.	Realizar el taller en el mes de marzo, 2018. Mejorar las competencias de expresión y creatividad de los docentes, mediante entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.
	Última visita al Colegio Técnico Profesional de Liberia.	Dar una charla a los docentes acerca de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas por medio de dinámicas. Realizar un taller tecnológico del tema anterior, para poner en práctica lo aprendido. Dentro de las actividades están: uso de plataforma virtual moodle, E-Learning, herramientas como whatsApp, smart lab (class lab).

**Fuente:** Elaboración propia, 2017, citado en Aguilar y Mejía (2017).

**Cuadro 13** Indicadores y evaluación del proyecto

<b>Criterios</b>	<b>Características</b>	<b>Fuentes cuantitativas</b>	<b>Fuentes cualitativas</b>
Innovación	La realización de las estrategias es útil, para mejorar el aprendizaje en los estudiantes, mediante entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.		Proceso de retroalimentación
Viabilidad	La elaboración de las estrategias cuenta con información flexible para el aprendizaje de los estudiantes.	Lista de asistencia	
Factibilidad	Se cuenta con los recursos humanos, físicos, económicos y tiempo para realizar las actividades.		Entrevista
Participación	La participación se mide por el interés de colaboración en todo lo que se les solicita, a los actores claves durante del proceso de investigación.		Proceso de retroalimentación
Coherencia	Las ideas expresadas en la entrevista son compatibles con la información recolectada.		
Validación	Es necesario proceder a la validación final de las estrategias para los estudiantes.		Proceso de retroalimentación

**Fuente:** Elaboración propia, 2017, citado en Aguilar y Mejía (2017).

El siguiente cuadro define cada objetivo específico, con su correspondiente variable, definición conceptual, dimensión (subvariable), definición operacional (59 indicadores), definición instrumental

**Cuadro 14.** Matriz de variables e indicadores por utilizar

OBJETIVO GENERAL					
Analizar los procesos de mediación pedagógica, para fortalecer las competencias en la unidad de estudio de mercadeo, en entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas de los docentes de décimo año en el Colegio Técnico Profesional de Liberia, del Curso Lectivo 2017.					
	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones (subvariable)	Definición Operacional (indicadores)	Definición Instrumental
Identificar las fortalezas y debilidades que tiene la Mediación Pedagógica utilizada por los docentes, mediante los procesos de formación que ofrece el uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.	Mediación pedagógica	Según prieto, (995, pág.10), “La mediación Pedagógica, consiste en la tarea de acompañar y promover el aprendizaje”.	Entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas Comunicación Aprendientes Interacción Experiencias Fortalezas Debilidades	Mediación para construir con los estudiantes.  El concepto de enseñanza aprendizaje que maneje el personal docente.	Entrevista a los actores.  Hojas de observaciones de clases (escala de Likert y hoja de cotejo).  Encuesta a los estudiantes

	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones (subvariable)	Definición Operacional (indicadores)	Definición Instrumental
Determinar si la Institución cuenta con los recursos necesarios para que el docente pueda desarrollar sus competencias, haciendo uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.	Competencias	Según Parada (1998) “Competencia es algo más que una habilidad: es el dominio de procesos y métodos para aprender de la práctica, de la experiencia y de la intersubjetividad” Es la forma de adquirir las destrezas necesarias para desenvolverse en un ambiente laboral.	Proceso Formación Enseñanza Aprendizaje Comunicación Confianza	Habilidad Disponibilidad Capacidad Actitud Valores	Hoja de observaciones de clases (escala de Likert y hoja de cotejo) Entrevista a los actores Encuesta a los estudiantes
Planificar estrategias que ayuden a los docentes a fortalecer sus competencias haciendo uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.	Entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas	Según Pedraza (2009) Los Entornos Virtuales se caracterizan por ampliar el acceso a la educación, promover el aprendizaje colaborativo y el trabajo en grupo, promover el aprendizaje activo, crear comunidades de aprendizaje, estar centrada en el estudiante y hacer los roles tradicionales del proceso de enseñanza/aprendizaje más fluidos.	Investigación Organización Fortalecimiento Administración Comunicación Estrategias	Objetivos por desarrollar  Motivación  Técnicas  Mediación  Guía Pedagógica	Entrevista a profundidad a docentes Revisión documental Grupo focal

## **CAPÍTULO V**

## **5. Análisis de Resultados**

En este capítulo, se presenta los resultados de la recolección de datos que surge mediante el análisis de las respuestas dadas por las diferentes poblaciones seleccionadas, y que ofrecen la posibilidad de diseñar una propuesta de mediación pedagógica, por medio del uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas, para fortalecer las competencias de los docentes de décimo año de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en Alimentos y Bebidas, del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el período 2017-2018.

Para lograrlo, se toma tres poblaciones que estarán divididas en tres categorías, todas de la Unidad de Estudio de Mercadeo en la Especialidad de Alimentos y Bebidas.

En la primera categoría, se aborda el análisis sobre los resultados de la entrevista realizada al cuerpo administrativo del Colegio Técnico Profesional de Liberia, durante el período 2017-2018.

En la segunda instancia, se presenta los resultados del análisis de la entrevista realizada al Cuerpo Docente del Colegio Técnico Profesional de Liberia, durante el período 2017-2018.

Por último, se incluye los resultados surgidos del análisis de la entrevista realizada a los Estudiantes del Colegio Técnico Profesional de Liberia, durante el período 2017-2018.

## **5.1 Cuerpo Administrativo**

Para este apartado, se toma en cuenta el Cuerpo Administrativo, como ente que planifica, dirige, controla, organiza y promueve los procesos que tienen relación con los cambios e innovaciones que surgen en el centro educativo, así como asegurar el buen desempeño de sus colaboradores. Así lo reafirma Chiavenato (2006) “La administración es el proceso de dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p.10).

En este proceso, se realiza una entrevista, tanto al Director de la Institución como a la Coordinadora Técnica, en la que se analiza, en una primera pregunta, que difieren un poco en la respuesta, pues el Director contesta con mucha firmeza que, en cuanto al nivel de uso o conocimiento de la tecnología, trata de estar actualizado, porque le gusta y le interesa, sobre todo, para sacarle el máximo de provecho, pues no cree que la tecnología sea un asunto para jugar.

La tecnología la utiliza para mejorar la comunicación dentro de la institución y, en su caso, para tener un trato inmediato con los profesores, por medio del uso de fotografías y envío por Whatsapp, por ejemplo. Sin embargo, en el caso de la Coordinadora Técnica, no

da mayor respuesta a la pregunta, pues solamente responde “bueno”, lo que evidencia que sabe lo necesario o básico, y no va más allá de lo que ya sabe.

Siguiendo con el proceso, los recursos tecnológicos con que cuenta el centro educativo, según indica el Director, lo constituye el uso de Internet y el PIAD (Programa de Informatización para el Alto Desempeño), así como pizarras interactivas, grabadoras, proyectores, computadoras, entre otros, a lo que la Coordinadora Técnica le suma también los laboratorios de informática, software educativo y módulo de carrusel para idiomas (computadoras, televisor, grabadoras, grabadoras periodísticas).

Con respecto a la pregunta, referente a si las tecnologías han favorecido en las labores administrativas, el Director lo afirma en un ciento por ciento, a lo que la Coordinadora acierta, por el sinnúmero de funciones que la tecnología le ayuda a realizar.

Asimismo, el Director dice que, en la especialidad de Alimentos y Bebidas y en la Sub-área de Mercadeo, el centro educativo incorpora las tecnologías de una forma básica y no existe de punta, es decir, se trabaja únicamente con las mínimas o normales, las cuales son computadoras y proyectores de imágenes multimedia.

Con respecto a lo anterior, la Coordinadora Técnica afirma que “la Institución pone a disposición de los facilitadores los recursos tecnológicos, pero la incorporación a cada

una de las sub-áreas depende de cada uno de ellos, según sus necesidades didáctico-pedagógicas y dominio práctico de los recursos tecnológicos”. En las prácticas pedagógicas, refiriéndose a la especialidad de Alimentos y Bebidas y la Sub-área de Mercadeo, el Director aduce que los profesores aplican las tecnologías, según su conocimiento, pero desconoce qué es lo que saben en realidad, aunque en la parte de cocina, si está seguro que tienen equipo de avanzada, pero para pedagogía, queda a criterio de ellos.

En tanto que la Coordinadora dice que “el resultado del proceso pedagógico, depende de la mediación del docente, por cuanto en las prácticas pedagógicas, son ellos los que deben implementar el uso de la tecnología en los espacios de aprendiencia. Cabe señalar que, al implementarla, se favorece la oportunidad de la permanencia de los aprendientes en el aula”.

Con lo que a capacitaciones tecnológicas para los docentes del área de Alimentos y Bebidas y Sub-área de Mercadeo se refiere, la dirección les ha insistido sobre el Software libre o aplicaciones gratuitas que les ayude a innovar y que puedan complementar en su práctica pedagógica.

El Director afirma que “sí, se han dado algunos talleres de la aplicación PREZI para que ellos vayan alejándose de las presentaciones en POWER POINT”. Aun así, según su criterio, son los Asesores de cada área a los que les corresponde dar esa capacitación a los

profesores, según su especialidad. Mientras que la Coordinadora Técnica responde que se les ha capacitado en el uso de las pizarras interactivas, por parte de la empresa que las vendió; además, se han capacitado en el proyecto Aula Labora, por parte de la Fundación Omar Dengo, pero no precisamente en la especialidad de Alimentos y Bebidas, sino a todo el personal docente.

Según palabras del Director, con respecto al dominio de la tecnología por parte de los docentes, “no existe duda de que los docentes de la sub-área de mercadeo han hecho un esfuerzo para ponerse en contacto con la tecnología, quizá algunos saben más que otros, hablando en términos generales, y también existe la otra parte, que algunos están más dispuestos que otros”.

En términos generales, él cree que “no se pueden quedar ahí en conocimientos y acercamiento a la tecnología, pues la tecnología avanza y no se pueden quedar atrás; no dominan por completo el uso de la tecnología para poder incorporarlo a los procesos pedagógicos, pero sí han hecho el propósito de aprender”.

En cuanto a la respuesta de la Coordinadora Técnica, igualmente considera que los docentes tienen poco dominio, por cuanto la mayoría de las clases son muy teóricas y no saben cómo aplicarla para entretener a los estudiantes, sin embargo, es importante señalar que el uso de recursos tecnológicos permite mejorar el rendimiento académico y estimular el aprendizaje, con ello, se logra ofrecer conocimientos en forma lúdica y audiovisual.

Según el criterio del Director, en cuanto a los contenidos de la Sub-área de Mercadeo, la perspectiva de dominio del uso de la tecnología, por parte de los estudiantes, es positiva, en tanto que Mercadeo o la forma de mercadear ha emigrado mucho hacia las redes sociales, medios accesibles a todo el mundo, llámese Twitter, Facebook, página web hasta por un mes gratis, entre otros, de manera que el mismo profesor se los hace saber.

Por su parte, la Coordinadora Técnica comenta que los aprendientes deben diseñar un plan de mercadeo y esto hace interesante que ellos apliquen la tecnología y mejoren su aprendizaje, sin embargo, en cuanto a los contenidos que refiere a la sub-área de mercadeo, estos no la aplican en esta Sub-área, sino que la están implementando en actividades que realizan con la facilitadora de inglés, en diferentes actividades que presentan.

En cuanto a los cambios que podrían efectuar los docentes de la Sub-área de mercadeo en su metodología de enseñanza-aprendizaje, haciendo uso de algún entorno virtual o aplicación ofimática, habría que ver qué es lo que persigue el profesor para poder aplicar una metodología que incluya el uso de la tecnología en su clase, tomando en cuenta que antes, el mercadeo tenía que ver con el tema de la oferta y la demanda, pero ahora el mercadeo, según las clases en que el Director ha participado, el profesor se enfoca en la divulgación del producto y la forma en cómo hacer llegar la información de la empresa al público.

Por su parte, la Coordinadora Técnica le añade que los cambios que podrían efectuar los docentes de la Sub-área de mercadeo en su metodología de enseñanza-aprendizaje es buscar nuevos recursos, técnicas didácticas y metodologías que permitan que el aprendiente se involucre en el proceso, haciendo de los espacios de aprendencia un lugar de trabajo cooperativo y participativo.

Si bien es cierto, las Tecnologías de Información y Comunicación han propiciado una serie de cambios en la vida de las nuevas generaciones, desde sus inicios, una pregunta que se hizo necesaria dentro del instrumento que se aplica en este apartado es, qué se piensa sobre el término Aprender-Jugando, por medio de celulares, Tablet, computadoras, redes sociales, entre otros, a lo que el Director responde que no es asunto de juego y, en lugar de eso, cambia el término por Aprender-Haciendo, porque él, como programador de profesión que es, así fue como aprendió, basado en prueba de error, probando hasta que el programa hiciera lo que él quería que este hiciera.

Sin embargo, para la Coordinadora Técnica, Aprender Jugando, a su criterio, es una buena oportunidad para los aprendientes, por cuanto permite desarrollar habilidades y autoconfianza. Enfatiza que estas deben ser utilizadas para aprender, no se debe abusar en su uso, permite el cambio de paradigma en la educación; brinda a los aprendientes la oportunidad de ser protagonistas y estimula, a su vez, el trabajo colaborativo y participativo.

En cuanto a la pregunta si él o ella tienen conocimiento de plataformas virtuales como Moodle, E-learning o herramientas como Whatsapp, Smart lab, entre otros, indica el Director que a excepción del Moodle y Smart lab, sí tiene conocimientos de los demás, pero la respuesta de la Coordinadora Técnica es que tiene conocimiento básico sobre lo consultado, producto de los cursos que llevó en la carrera de Licenciatura en Mediación Pedagógica.

## **5.2 Cuerpo Docente**

Se seleccionó al cuerpo docente de la unidad de estudio de mercadeo, ya que son los encargados de enseñar, evaluar y retroalimentar los conocimientos de los estudiantes, con su experiencia, dando aportes significativos al proceso de enseñanza-aprendizaje educativo. De la misma manera, Delors (1996) afirma que “A los docentes les concierne de manera imperativa actualizar los conocimientos y las competencias, porque deben asumir la organización de su vida profesional, de tal forma que estén en condición e incluso en la obligación de perfeccionar su arte” (p.176).

En el análisis de la primera pregunta, refiriéndose a si conoce el término Tecnología de Información y Comunicación (TIC), el primero responde que tiene idea del significado, pero exactamente no sabe de qué se trata en realidad y no tiene experiencia en ello; mientras que el otro brinda una respuesta acertada, diciendo que es el uso de aplicaciones, tecnologías, celulares y diferentes dispositivos tecnológicos, de lo que se deduce que uno de ellos es más diestro en el uso de ellas.

El análisis que se presenta, se refiere a dos cuestionamientos, uno referente a si han tenido capacitación en el uso de las TIC y el otro refiriéndose al tiempo que ha transcurrido desde que lo realizó, a lo que respondieron de forma diferente cada uno de ellos. El primero es enfático en decir que sí y que lo hizo hace seis meses.

En cambio, el segundo entrevistado, primeramente, dice que NO y luego en la segunda contesta lo siguiente: “en el año 2016 se realizó una capacitación en la institución improvisadamente, de una hora y media, para poder usar la pantalla inteligente, fueron o se presentaron unos cuantos profesores, pero no fue una excelente capacitación, porque no me siento apta para utilizarla. He solicitado otra capacitación más formal para aprender correctamente a usar esa herramienta y no accedieron a brindar la formación”. De lo anterior, se deduce que sí han tenido, aunque no de la mejor manera o, por lo menos, para uno de ellos no fue lo que esperaba.

Tomando en cuenta las innovaciones tecnológicas, se consultó a los docentes acerca de si conocen y han utilizado los entornos virtuales y/o aplicaciones ofimáticas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, a lo que ambos responden que desconocen por completo la existencia de los entornos virtuales Moodle y Smart Lab y que utilizan los videos para facilitar las clases y captar la atención de los estudiantes, así como la utilización del proyector de imágenes en multimedia (video beam).

Además, conocen la existencia del entorno virtual E-Learning y la aplicación WhatsApp la utilizan para uso personal solamente, sin embargo, uno de ellos conoce y hace uso del entorno virtual Educa-Play.

En referencia al dominio en el uso de las TIC, uno de ellos considera que su dominio en el uso de estas es regular. Por otra parte, el otro muestra más dominio de ellas, y afirma que es bueno. Sin embargo, ninguno de los dos deja en claro si los utilizan o no.

Por otro lado, en cuanto a las preguntas para determinar si se han enfrentado con algún problema técnico a la hora de hacer uso del equipo tecnológico que le ofrece la institución y si se sienten en capacidad de resolverlos o tiene que esperar hasta que se los resuelvan, hay datos interesantes que aportó cada uno de ellos, pues uno dice lo siguiente: “sí he tenido problemas técnicos, pero siempre trato de resolverlos por mi cuenta”.

Por su parte, el otro docente aduce “sí, principalmente porque el equipo tiene exceso de uso y están dañados, tienen problemas de contraseña e, inclusive, en ocasiones no tienen ni cargadores”. Por lo que llega a concluir que uno de ellos busca resolver el problema y el otro ni siquiera lo intenta, por no tocar el equipo de la institución.

El docente N° 1 comentó que “nunca espera a que le resuelvan los problemas técnicos, ella misma trata de resolver, por el contrario, el otro docente prefiere “Por lo general, hay que esperar a que lo resuelva la persona encargada. Primero, porque el equipo pertenece a la institución y no puede arriesgarse a tocarlo y dañarlo más. Sin embargo, son

problemas muy complejos como el hecho de no contar con un cargador y eso se sale de las manos del docente”.

Siguiendo con el análisis de la entrevista, y dando referencia a qué problemas de adecuación ha resuelto, dentro del aula, haciendo uso de la tecnología, uno de los docentes responde que se le ha presentado una situación con una estudiante con discapacidad auditiva y, en ese caso, trata de utilizar la tecnología, haciendo uso de videos ilustrativos y fotografías. Mientras que el otro comentó que NO ha tenido ningún estudiante con necesidades especiales”.

En cuanto a la frecuencia con que hace uso de los medios tecnológicos para apoyar su labor docente, uno de los educadores comenta que rara vez hace uso del proyector de imágenes en multimedia para apoyar su labor, por el contrario, el otro docente casi siempre utiliza los medios tecnológicos para realizarla.

Con respecto a de qué forma ha contribuido a mejorar sus clases, la utilización de los medios tecnológicos que la institución ha puesto a su disposición, uno de ellos dice que la utilización de esos medios es significativa, porque facilita la labor docente y el otro educador refuerza lo anterior, agregando, de igual forma, que es significativo, pero no dice el porqué. Por lo que se deja ver que la respuesta es muy limitada, y no hay suficiente criterio sobre el uso de estas.

En cuanto a las ventajas y desventajas del uso de las TIC en el salón de clases, desde el punto de vista de uno de los docentes, el uso de estas es ventajoso, debido a que en la institución se cuenta con el equipo para que haya una comunicación efectiva con los estudiantes, optimiza el tiempo y los motiva, pero le encuentra desventajas, si se toma en cuenta la señal de Internet, pues aduce que es muy lento, de igual forma, el reflejo del proyector de imágenes en multimedia molesta la vista, tanto de ella como de los estudiantes. La pizarra inteligente no la pueden utilizar por falta de capacitación adecuada.

Por otra parte, complementando la información del segundo docente, entre las ventajas del uso de estas es el acceso a información inmediata, favorece la implementación de nuevas estrategias para el uso de la mediación pedagógica, ya que los estudiantes tienen tanto acceso a la tecnología y se aburren menos. Afirma, además, que se tiene una comunicación más fluida con el estudiante, ya que lo puede contactar en cualquier momento, asimismo, ellos pueden contactarlo para alguna consulta o para implementar una estrategia de enseñanza sin necesidad de estar en la clase.

Entre las desventajas, el docente comenta que la accesibilidad permite que lo contacten en horas no laborales y eso hace que dedique más tiempo a los estudiantes que a la familia, además, el uso de tecnologías se sale de las manos, ya que, en ciertas ocasiones, hay abuso de estas, lo cual desvirtúa la esencia de la clase y se distraen con otros asuntos.

También, hay personas que aún se les dificulta usar la tecnología, por ejemplo, hay tres estudiantes que se les dificulta el uso de acceso remoto que utiliza en su clase, y eso limita el poder avanzar en ella y, en ocasiones, dichos estudiantes no tienen la disposición para aprender.

Referente a la importancia del uso de las TIC en clase, según considera uno de los docentes, es importante, porque es lo nuevo o actual, y como docentes deben adaptarse. Mientras que el otro docente explicó que, desde todos los puntos de vista es bueno, porque se puede tener tanta información como uno desea, hay facilidad y flexibilidad para dar las clases, por lo que es importante capacitarse continuamente para que favorezca al estudiante y transmitirlo como es debido.

Para finalizar este análisis, y dando especificaciones del último ítem de este apartado, referente a su disposición a capacitarse en las nuevas TIC existentes, ambos docentes responden de igual manera, en cuanto a que estarían dispuestos a capacitarse en el uso de la pizarra electrónica, construcción de sitios web, uso de plataformas educativas, uso de simuladores, aplicaciones educativas móviles, uso de software específicos, Internet, elementos básicos de la computadora, seguridad informática, riesgos y peligros del Internet y redes sociales, para así mejorar su desempeño como docentes.

### **5.3 Estudiantes**

En este apartado, se presenta el análisis de la entrevista realizada a los aprendientes del Colegio Técnico Profesional de Liberia, de la especialidad de Turismo en la Sub-área

de Mercadeo. El propósito es conocer las características de la innovación tecnológica que se desarrolla en la Sub-área de Mercadeo, así como identificar sus principales características, aspectos por mejorar y retos. Esta entrevista está estructurada en dos partes, la primera se refiere a la metodología del profesor; la segunda, al perfil de él, para la cual participaron dos subgrupos de estudiantes.

En lo que respecta a la primera parte, el cuestionamiento referente al conocimiento del significado del término Entornos Virtuales, se contesta por el primer subgrupo como lo que cumple o forma la tecnología, entre otras opiniones, que es un laboratorio o aplicaciones de cualquier producto tecnológico, mientras que el segundo subgrupo responde que es todo lo que tengamos alrededor en lo que se refiere a tecnología. Por lo tanto, esta respuesta indica que no hay claridad en el significado del término Entornos Virtuales, ya que sus apreciaciones no muestran conocimiento real.

Siguiendo con el análisis del siguiente ítem, referente al conocimiento del término Aplicaciones Ofimáticas, un subgrupo contesta que son programas de office relacionados con una oficina, y el segundo subgrupo dice que es lo referente a la informática, herramientas y aplicaciones.

Con respecto al cuestionamiento, sobre qué tipo de actividades emplea el profesor en el desarrollo de su clase, el primer subgrupo contesta que lo hace en pura teoría, que no es muy dinámico, se enfoca en el proyecto expo móvil y crear una empresa. Un segundo

subgrupo responde de la misma manera, indica que es solo teoría, les exige para mejorar y solicita mucha información.

El siguiente cuestionamiento es referente a que el estudiante indique si el docente explica de manera clara y precisa y con cuánta frecuencia responde sus dudas, a lo que un primer subgrupo indica que aclara algunas dudas, no es preciso y principalmente no lo hace con todos, pues no toma en cuenta a los varones; mientras que el otro subgrupo dice que no responde las dudas del todo, que tiene preferencias, los ignora y no es tan claro al explicar, lo que deja ver que hay similitud en el desempeño del docente dentro del salón de clase.

Con respecto a si el estudiante considera si el profesor puede cambiar los métodos que utiliza en el desarrollo de su clase, un subgrupo contesta que si el docente quisiera lo puede hacer, pues existen los recursos necesarios para hacerlo (Internet, computadora, proyector de imágenes en multimedia), en todo caso, una situación es que puede hacerlo y otra que él quiera. El otro subgrupo contesta, literalmente, “sí puede cambiar, pero no le da la gana, no le gusta tomar riesgos”. Ambas respuestas aducen que no hay disposición del docente para ejecutar algún cambio en el desarrollo de sus clases.

En cuanto a que, si el estudiante siente satisfacción de lo expuesto por el docente y cuál es su estado de satisfacción al finalizar las clases, el primer subgrupo no se siente capacitado, ni satisfecho en su aprendizaje, mientras que el segundo subgrupo expresa estar

totalmente satisfecho, por lo que se deduce que no hay paridad en las actividades que se realiza en clase o en la forma de mediar la lección con los estudiantes del primer subgrupo.

Para concluir esta primera parte de la entrevista, se cuestiona sobre qué sub-área de la especialidad de alimentos y bebidas prefiere el estudiante. El primer subgrupo responde que le gusta mucho la cocina básica, por ser más práctico, pues creen que aprenden más y mejor haciendo que leyendo. Igualmente, disfrutaban las clases de decoración, Bar y restaurantes.

El segundo subgrupo, por su parte, hace el mismo comentario, pues disfrutaban más de las prácticas de clase en la cocina y no en el salón de clase, donde se imparte la teoría, por lo que se logra discernir que no hay motivación alguna para motivar su permanencia en otra área de aprendizaje.

En la segunda parte de la entrevista a docentes, correspondiente al perfil del profesor, se elaboró cuatro preguntas, las cuales se detalla a continuación:

Con respecto a la primera, se cuestiona cómo se muestra el profesor en la clase, para la cual, el primer subgrupo responde que su comportamiento es cambiante, debido a que se comporta muy pesado, en unas ocasiones, mientras que, en otras, se muestra muy relajado y

tranquilo, De igual forma, manifiestan que el docente transmite negatividad en su clase, y no permite que otros compañeros expresen sus aportaciones.

Por su parte, el otro subgrupo responde que el profesor es estricto, aburrido y puntual. Esto hace que se deduzca la carencia de motivación en el salón de clase de ambos subgrupos y la falta de interés del docente para mejorar su lección.

Siguiendo con el análisis del segundo ítem, se pregunta si el docente hace uso de los recursos tecnológicos, a lo que el primer subgrupo responde que sí muestra conocimiento de ellos, pero prohíbe el uso del teléfono móvil, de vez en cuando utiliza ciertos dispositivos tecnológicos, como el proyector de imágenes en multimedia, pero siempre utiliza su computadora portátil. La respuesta del otro subgrupo muestra lo contrario, pues él dice que el docente hace uso de un Portafolio Virtual, y utiliza el correo electrónico para enviar su información, lo que hace la clase un poco agradable.

Una tercera pregunta responde a si el docente muestra conocimiento de los recursos tecnológicos que utiliza en el aula, a lo que uno de los subgrupos lo hace negativamente, mientras que el otro lo responde de forma afirmativa.

Un cuarto y último cuestionamiento donde se pregunta si el docente promueve el uso de dispositivos tecnológicos, tales como teléfono móvil, computadora, tableta,

proyector de imágenes en multimedia, entre otros, ambos responden que lo único que promueven es el uso de la computadora y el proyector de imágenes, dado que es lo único que ellos utilizan en el desarrollo de sus lecciones.

Para finalizar este capítulo, y haciendo referencia al objetivo general de esta investigación, se logra observar que una propuesta de mediación pedagógica, por medio del uso de plataformas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas, para fortalecer las competencias de los docentes de décimo año de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas, del Colegio Técnico Profesional de Liberia, se torna completamente necesaria, y así se puede visualizar en el siguiente cuadro resumen con base en este apartado.

**Cuadro 15** Resumen de Análisis de Resultados

OBJETIVO ESPECÍFICO	ENTREVISTAS	DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	CONCLUSIÓN INVESTIGATIVA
<p>1. Identificar las fortalezas y debilidades de la mediación pedagógica utilizada por los docentes, mediante la observación de clases y revisión de documentos para ver la factibilidad de la investigación.</p>	<p>Cuerpo docente</p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuentan con el equipo necesario para desarrollar las clases.</li> <li>- Son individuos carismáticos.</li> <li>- Tienen interés en capacitarse.</li> </ul> <p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No tienen control completo de la clase</li> <li>- Deben realizar nuevas estrategias de aprendizaje</li> <li>- Su dominio en TIC es regular o bueno.</li> </ul>	<p>En perspectiva es necesaria la propuesta de mediación pedagógica para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo, con el propósito de incentivar un ambiente más tecnológico, flexible y dinámico.</p>
<p>2. Determinar si la institución cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para hacer uso de plataformas,</p>	<p>Cuerpo Administrativo</p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuentan con el equipo necesario para desarrollar las clases.</li> <li>- Son individuos carismáticos.</li> </ul>	<p>La institución está bien equipada con recursos tecnológicos para desarrollar diferentes entornos de aprendizaje, en las distintas</p>

<p>herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tienen interés en capacitarse.</li> </ul> <p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No tienen control completo de la clase.</li> <li>- Deben realizar nuevas estrategias de aprendizaje.</li> <li>- Su dominio en las TIC es regular o bueno.</li> </ul>	<p>áreas educativas.</p>
<p>3. Planificar estrategias metodológicas haciendo uso de plataformas, herramientas de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas para fortalecer las competencias de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas.</p>	<p>Cuerpo Docente</p>	<p><b>Estrategias de la propuesta</b></p> <p>Página Web</p> <p>Entorno virtual Moodle</p> <p>E-Learning</p> <p>Smart Lab</p>	<p>La viabilidad de la propuesta es posible, debido a ciertos desaciertos encontrados durante la investigación, en cuanto a las competencias tecnológicas de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo.</p>

**Fuente:** Elaboración propia., de acuerdo con las categorías de análisis 2017-2018.

## **Capítulo VI**

## **6. Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1 Conclusiones**

Hace algunos años, los costarricenses experimentaban formas de vida muy simples para realizar sus actividades laborales y sociales, por lo que los procesos para acceder a ellas solían ser más lentos y difíciles, pero con el surgimiento de las nuevas tecnologías, ha cambiado el entorno, y con el advenimiento de la era tecnológica, campos como la educación y el turismo se han visto beneficiados al experimentar procesos más ágiles, flexibles y efectivos.

En este capítulo, se presenta las conclusiones que se adquirió mediante el análisis y hallazgos de los datos recopilados en los instrumentos confrontados con los objetivos que persiguió esta investigación.

Con el propósito de diseñar una propuesta de mediación pedagógica, por medio del uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas, para fortalecer las competencias de los docentes de décimo año de la unidad de estudio de mercadeo, de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas, del Colegio Técnico Profesional de Liberia, se presenta las siguientes conclusiones divididas según las tres categorías de análisis planteadas en el capítulo anterior.

### **6.1.1. Conclusiones Análisis del Cuerpo Administrativo**

El turismo es una de las actividades sociales y económicas que posicionan a Costa Rica como uno de los mejores destinos por visitar y es gracias a los avances tecnológicos que se facilita y agiliza los viajes y ayuda al turista a visitar y conocer el país.

Para estar acorde con el cambio tecnológico, Costa Rica necesita realizar una transformación en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los distintos niveles educativos, basados en la enseñanza del turismo, incorporando el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, apoyada en Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas como medio de desarrollo de prácticas pedagógicas que ayuden a desarrollar la actividad turística.

En lo que respecta a esta primera categoría, se concluye que:

- El nivel de uso y conocimiento de la tecnología del Cuerpo Administrativo es desigual, no hay interés en aprender más sobre ella, por parte de uno de sus miembros.
- El Centro Educativo cuenta con todos los recursos tecnológicos para llevar a cabo una buena práctica pedagógica.
- El Cuerpo Administrativo, aun sabiendo que existe escasez de dominio de la tecnología por parte del Cuerpo Docente, no se interesa por hacer que lo poco que este domina, lo ponga en práctica en el proceso pedagógico.

- El Cuerpo Administrativo entiende que los contenidos de la sub-área de Mercadeo se presta para que los estudiantes hagan uso de los recursos tecnológicos para aprender mejor, sin embargo, no se interesa en hacer que el Cuerpo Docente haga uso de ellos para desarrollarlos adecuadamente.
- Hay claridad y certeza en el Cuerpo Administrativo de que la forma de mercadear de hoy es diferente, que así lo debe expresar el docente y así lo debe aprender el estudiante, sin embargo, no se preocupa que el Docente haga uso de los recursos tecnológicos que ofrece el centro educativo para que logre fortalecer sus competencias.
- Aunque se entiende que el término Aprender-Jugando debe ser cambiado por Aprender-Haciendo, el Cuerpo Administrativo no logra que el Docente lo ponga en práctica en el proceso de enseñanza.
- El Cuerpo Administrativo conoce la existencia de plataformas virtuales y aplicaciones ofimáticas, pero no hacen que el Cuerpo Docente lo ponga en práctica con los estudiantes.

### **6.1.2. Conclusiones de Análisis del Cuerpo Docente**

La mediación pedagógica solo es posible y efectiva con la interacción del mediador, el aprendiente y el contenido que se requiere conocer, de manera que las instituciones educativas forman un ente para crear una cultura de compromiso y responsabilidad de bien común.

La forma en que se desempeña un docente, influye grandemente en los pensamientos de los estudiantes, y es vital para desarrollar en ellos, un potencial intelectual y tecnológico.

En el caso que concierne a esta investigación, se deduce que la utilización de la tecnología en el proceso de enseñanza del turismo en los Colegios Técnicos Profesionales, es una de las áreas que requiere la utilización de medios tecnológicos para garantizar un buen aprendizaje sobre ella, debido a que la forma actual de mercaderarlo demanda utilizar servicios que ayuden a obtener información virtual que contenga imágenes, fotografías y videos que permitan elegir el lugar ideal.

Por lo anterior, se concluye lo siguiente:

- En el área de turismo es necesaria una mejor mediación pedagógica para optimizar las competencias de los futuros profesionales.
- Los docentes deben capacitarse, tanto dentro de la institución como fuera de ella, para beneficio mutuo y, de esta manera, obtener más conocimiento y brindar a sus estudiantes mejor preparación en el manejo de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas.
- Los docentes deben tener iniciativa para tratar de solucionar los problemas que se les presenten de forma adecuada, sin irrespetar las políticas institucionales, dando respuestas inmediatas a las necesidades de las y los estudiantes.

- Los docentes deben investigar más dinámicas de aprendizaje, usando tecnologías de información y comunicación, obteniendo así una mejor motivación y dinamismo por parte de los estudiantes durante las lecciones.
- La actualización de nuevas formas tecnológicas de aprendizaje debe verse como una oportunidad, sin exceder el límite de uso de ellos.
- Los docentes son los constructores de su propio aprendizaje, estando anuentes a capacitarse en las instituciones donde laboran, como lo expresaron los docentes de esta investigación.

### **6.1.3. Conclusiones de Análisis de Estudiantes**

El uso de la tecnología, en la actualidad, plantea alcanzar nuevos retos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite desarrollar la aptitud de saber ser, saber conocer y saber hacer en los estudiantes, con el propósito de ser aplicada en situaciones que ayuden a desarrollar sus actitudes, habilidades y desempeños.

La importancia de las competencias, es mejorar la formación de los estudiantes por ser la parte principal del proceso de enseñanza.

El análisis de la entrevista a los estudiantes, conlleva a determinar las siguientes conclusiones:

- La entrevista proporciona la formación de ideas por desarrollar en la enseñanza-aprendizaje y adecuadas al contexto educativo.
- En lo que se logró es que los alumnos están interesados a participar más en la clase, siempre y cuando el docente esté dispuesto a mezclar la clase con el uso de la tecnología, asimismo, aprender de una manera diferente, hacerla dinámica, práctica y no tan teórica, ya que los aprendientes así no toman mucho interés a la clase, porque se les muestra muy tradicional y aburrida.
- Cuando los estudiantes presentan algunas dudas en general, el docente aclara a ciertos estudiantes y a otros los evade, a la hora de aclarar, él debe ser igualitario, ya que todos están para aprender y comprender el curso, los estudiantes mostraron insatisfacción en las clases, ya que al docente ha recibido diferentes talleres y capacitación para realizar la clase de diversas formas, solo que él no capta y sigue a su manera tradicional.
- Los aprendientes afirman que la clase se puede realizar de diferente manera, ya que ellos no se sienten capacitados, ni satisfechos, además, a los alumnos se les debe motivar.
- En el currículo se ha diseñado la función de competencias, esas competencias fueron diseñadas con tal fin para que los jóvenes, al finalizar su enseñanza-aprendizaje, puedan lograr su realización personal y ejercerse la ciudadanía activa e incorporarse en el medio laboral de manera satisfactoria.

¿Por qué se introdujo las competencias al currículo?

- Es una nueva demanda que requiere la educación, que se enfoca en la adquisición de conocimientos, además, se orienta en el desarrollo de destrezas y habilidades que son útiles para los aprendientes y desenvolverse en la vida diaria.
- Además, los docentes deben conocer las competencias socio-afectivas, donde deben ser advertidos, involucrados, instruidos y apoyados en estas competencias, con el objetivo de brindar un buen proceso de enseñanza-aprendizaje, por eso, los docentes deben aceptar cada capacitación, ya que son muy importantes, y los educadores del siglo XXI deben poder abordar áreas del conocimiento capaces de formar a los aprendientes, para desarrollarse en un nuevo contexto global.
- Asimismo, limitar la experiencia educativa en el aula es una idea anticuada, ya que ahora se presenta fácil un acceso a la información, por lo tanto, se desarrolla herramientas y plataformas específicas con estas necesidades.

## **6.2. Recomendaciones**

En este apartado, se dará las recomendaciones que surgieron luego de identificar las fortalezas y debilidades de la mediación pedagógica utilizada por los docentes, con la observación de clases y la utilización de instrumentos para ver la factibilidad de esta investigación, luego de determinar si la institución cuenta con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan planificar estrategias metodológicas haciendo uso de plataformas, herramientas de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas, para fortalecer las competencias de los docentes de décimo año, de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el periodo 2017-2018.

Al igual que el apartado anterior, las recomendaciones se darán divididas en tres categorías.

### **6.2.1 Recomendaciones para el Cuerpo Administrativo**

Al identificar las fortalezas y debilidades de la mediación pedagógica utilizada por los docentes, se logra determinar que la institución cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para hacer uso de plataformas, herramientas de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas, con las que se pueden planificar estrategias metodológicas para fortalecer sus competencias, por tanto, al Cuerpo Administrativo se le dan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda que el Cuerpo Administrativo se interese por mejorar su nivel de conocimiento sobre tecnología, de tal manera que, al subir su nivel de conocimiento, adquiriera el compromiso de asegurar el uso de los recursos tecnológicos con que cuenta la institución, por parte del personal docente de la unidad de estudio de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas.

Se recomienda que el Cuerpo Administrativo se interese por hacer que lo poco que el docente domine lo ponga en práctica en el proceso pedagógico, y se cerciore de que este desarrolle los contenidos, haciendo uso de los recursos tecnológicos que ofrece la institución, mediante la revisión de los planeamientos de práctica pedagógica que los docentes entregan trimestralmente.

Se recomienda que el Cuerpo Administrativo se preocupe o ayude a fortalecer las competencias de los docentes de décimo año de la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas, buscando medios de capacitación con instituciones afines, al menos, dos veces al año, con el fin que estén actualizados en las novedades que ofrecen las plataformas, herramientas de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas.

### **6.2.2. Recomendaciones para el Cuerpo Docente**

- La administración debe tener una comunicación más asertiva con los docentes, dándoles la confianza para que estos les cuenten sus inquietudes y necesidades. Y que estos docentes también tengan la disposición de confiar sus problemas laborales a la dirección, quienes pueden resolver las necesidades de cada área educativa.
- El Colegio Técnico Profesional de Liberia, debe tener relación estrecha con las universidades públicas cercanas, para que estas brinden capacitaciones de temas emergentes en tecnología a los profesores, dependiendo del tipo de especialidad.
- La institución educativa podría gestionar la participación de algunas instituciones, como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), para que los docentes se capaciten en diversas áreas como relaciones humanas y manejo de conflictos, de manera que estos puedan interpretar las diferentes motivaciones y comportamientos de los estudiantes con más facilidad.
- Los docentes deben propiciar un diálogo asertivo con sus estudiantes, de manera que estos no se sientan excluidos, de ninguna manera, y al mismo tiempo, dejarles en claro que el uso de los dispositivos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje, no debe repercutir en la vida cotidiana de los docentes.
- Motivar a los estudiantes a trabajar en equipo, de manera que estos muestren o exploten todo su potencial y descubran sus habilidades técnicas, intelectuales, entre otras.
- Los docentes están dispuestos a enriquecer su aprendizaje en diversas áreas, en especial, en la tecnología, de manera que la administración debe aprovechar esa oportunidad para hacer cambios y mejoras a nivel general.

- Cabe recalcar que la investigación fue enriquecedora y que, si toma en cuenta las recomendaciones o sugerencias de la investigación, todos saldrán beneficiados.

### **6.2.3. Recomendaciones a Estudiantes**

- Hablar con los estudiantes, es necesario mantener el diálogo sincero y fluido, que los estudiantes tengan la confianza para expresar las dudas y el docente el espacio necesario para consultarles si realmente comprendieron lo enseñado en clases.
- No es bueno ser un docente autoritario, sí se puede presentar firme y con respeto hacia los estudiantes, pero no sobrepasar los límites e intimidarlos, lo mejor es presentar el diálogo.
- El docente debe variar la clase, no ser tan teórico y tener un poco de creatividad con los temas ¿por enseñar o la forma de presentarlos, los aprendientes tomarán más interés en la clase y valorarán el cambio y, poco a poco, lograr mejores resultados académicos.
- Ser flexibles con los estudiantes, permitiéndoles espacios de intercambios de opiniones, donde los estudiantes puedan elegir la forma de presentar una tarea o extraclase, ser comprensivos y tener mutuo acuerdo.
- Es importante llevar coherencias en las clases, no confundir la flexibilidad con la coherencia, un buen docente sigue una línea de pensamientos y acciones bajo un determinado principio, y nunca permite desaparecer sus normas.
- Como docente, nunca lo saben todo, en un momento determinado también aprenderá de sus estudiantes, siempre deben ser humildes y aceptar aprender

también de los estudiantes, y es fundamental que ellos lo sientan, que brindan aportes importantes.

- Un buen docente nunca tiene temáticas aburridas, siempre debe ser entusiasta, demostrar que su vocación le gusta, y contagiar a los estudiantes de aprender cada vez más.
- Es necesario que el docente se capacite para reforzar sus habilidades, recursos y técnicas que le ayuden a desempeñarse mejor.
- Es de gran provecho observar a otros docentes dar una clase, con el fin de que el docente observador analice las diferentes técnicas, y así crear un ambiente de aprendizaje relajado y eficaz.
- Es bueno modelar la utilidad de lo que se enseña, ya que los estudiantes quieren saber cómo pueden aplicar, en el mundo real, lo que aprenden en el aula, debido al avance tecnológico que facilita el acceso y obtención de mucha información en beneficio de ellos.
- Una de las principales situaciones es siempre motivar al estudiante, mostrarles interés, apoyo y acompañarlos a eventos, actividades para que ellos sientan el aprecio y motivación de aprender más.
- El objetivo principal de un docente es que sus estudiantes presenten conocimientos y competencias esenciales, y progresen en su aprendizaje.
- El uso de las TIC debe ser un aliado o acompañante para el docente, pero nunca un sustituto, pues el mayor valor para un estudiante debe ser el propio docente, y que estas sean solamente una herramienta o instrumento para mejorar.

## **CAPÍTULO VII**

Propuesta de Capacitación mediante el uso de Entornos Virtuales y  
Aplicaciones Ofimáticas para el Personal Docente de Décimo año del Colegio  
Técnico Profesional de Liberia

Elaborado por:

Grettel Cordero Hernández

Ana Carolina Coronado Villarreal

Jessica Gutiérrez Alvarado

Junio, 2018

## **7. Presentación**

El Entorno Virtual de aprendizaje es una herramienta útil que ofrece la oportunidad de comunicarse, construye el conocimiento entre los participantes del proceso educativo y desarrolla habilidades y saberes en ellos a través de plataformas que permiten gestionar actividades, darle seguimiento y supervisión al estudiante, por medio de actividades diarias, llevar informes de progreso, foros de consulta, estudiantes conectados y más.

Para que se desarrolle un proceso educativo, haciendo uso de un Entorno Virtual, debe existir una plataforma o programa, así como también un computador que permita desarrollar las actividades, tanto a distancia como en clase, sirviendo como medio de comunicación entre el estudiante y el Docente.

La propuesta de mediación pedagógica para fortalecer las competencias en la unidad de estudio de Mercadeo de la especialidad de turismo en alimentos y bebidas, a través del uso de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas, para los Docentes de décimo año del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el período 2017-2018, tuvo iniciativa en la carrera de Licenciatura de la Universidad Técnica Nacional, por parte de tres estudiantes con la especialidad de Informática, con énfasis en Programación, Ingeniería en Tecnologías de la Información y Gestión Empresarial de Turismo Sostenible, respectivamente.

La investigación se centra en la observación del desempeño de competencias tecnológicas de los Docentes de dicha Unidad de Estudio y al identificarse los aspectos

positivos y puntos por mejorar, se espera que, con esta propuesta, los Docentes puedan reforzar sus competencias con el uso de la tecnología en el aula, basada en las necesidades encontradas durante la investigación.

A continuación, se presenta la descripción y los procesos que podrían utilizarse para la capacitación de los Docentes de la Unidad de estudio de Mercadeo en la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas del Colegio Técnico Profesional de Liberia y, de esta forma, alcanzar el objetivo general de esta investigación.

### **7.1. Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar una Propuesta de mediación pedagógica para fortalecer las competencias de los Docentes, a través del uso de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas en el Colegio Técnico Profesional de Liberia.

### **7.2. Objetivos específicos de la Propuesta**

- Potenciar el uso de la tecnología en los procesos pedagógicos a los Docentes.
- Incentivar la exploración, habilidades y destrezas tecnológicas en los Docentes.
- Enriquecer la comprensión de la mediación pedagógica en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los Docentes.
- Desaparecer las barreras espacio y tiempo entre Docente y Estudiante.

- Lograr que el Docente pase de ser un transmisor de contenidos a un tutor que oriente, guíe, ayude y facilite el proceso de Mediación Pedagógica
- Incentivar la comunicación entre el Docente y el Estudiante, haciendo uso de las herramientas que incorporan las plataformas y herramientas de Entornos Virtuales, mediante foros, chat, correo electrónico, etc.
- Impulsar al Docente para que estimule la creatividad e ideas innovadoras, mediante el uso de Aplicaciones Ofimáticas, en sus estudiantes.

## **7.2. Descripción de la Propuesta**

De acuerdo con los datos que se desprende del análisis de las conclusiones y recomendaciones y en contribución al mejoramiento de la calidad educativa, surge una Propuesta Metodológica para los Docentes de Décimo año de la Unidad de Estudio de la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, después de haber identificado las fortalezas y debilidades de la mediación pedagógica utilizada por ellos y haber determinado que el Colegio Técnico Profesional de Liberia cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para hacer uso de plataformas, herramientas de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas.

La propuesta que a continuación se describe, está estructurada en tres metodologías distintas, haciendo uso de dos plataformas y herramientas de Entornos Virtuales y las de una aplicación ofimática.

El primer módulo diseñado, se refiere al Entorno Virtual denominado plataforma o aplicación Moodle, la cual es un software o programa que se trabaja en línea (necesita de la red de Internet), cuenta con diferentes herramientas que favorecen el aprendizaje de forma mixta y varía su uso, según la forma en que se utilice (como apoyo de la enseñanza presencial o como aula virtual o a distancia), permite la creación de cursos virtuales donde el usuario puede acceder a través de un navegador web como Mozilla, Firefox, Internet Explorer, etc.

Con este Entorno Virtual, se pretende potenciar el uso de la tecnología en los procesos pedagógicos de la Unidad de Estudio de Mercadeo, porque en dicha especialidad no se hace uso de tecnologías actualizadas, sino que se utilizan medios tecnológicos básicos y comunes, privando a los estudiantes de muchas oportunidades diferentes de aprender.

De igual manera, se pretende incentivar la exploración y destrezas tecnológicas de los Docentes, de modo que lo motive a buscar temas de interés sobre la especialidad y los ponga en práctica, asimismo, se busca enriquecer la comprensión del proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula, incentivando la lluvia de ideas u otras dinámicas.

El segundo módulo está diseñado bajo la aplicación de la plataforma E-learning, que es una modalidad de enseñanza que utiliza herramientas y medios electrónicos como Internet y multimedia, entre otros, para garantizar un proceso de enseñanza-aprendizaje donde, a pesar de existir una separación física entre el Docente y el Estudiante, existe

comunicación sincrónica, mediante la cual se lleva a cabo una interacción didáctica permanente.

Por medio de este recurso tecnológico, se pretende desaparecer las barreras de espacio y tiempo entre el Docente y el Estudiante, haciendo de la Unidad de Estudio de Mercadeo en la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, una labor realizada en casa o en el aula de clases, estando accesibles los contenidos a cualquier hora y cualquier día, pudiendo de esta forma optimizar, al máximo, el tiempo dedicado a la formación flexible y económica por la diversidad de métodos y recursos empleados.

El Docente de la Unidad de Estudio de Mercadeo de la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, también tendrá la oportunidad de mediar de manera constante y nutritiva, debido a que este recurso le permite administrar, distribuir y controlar actividades de aprendizaje y establecer una comunicación continua con los Estudiantes, y donde pasa, de un mero transmisor de contenidos, a un tutor que orienta, guía, ayuda y facilita los procesos formativos.

El último módulo se refiere al uso de una aplicación ofimática denominada Microsoft Word, la cual es un procesador de texto que permite diseñar una Página Web como plataforma digital, que construye documentos de hipertexto, requiere que se ejecuten actividades que posibilitan realimentar y fortalecer el proceso de Mediación Pedagógica a la hora de impartir las clases en la Unidad de Estudio de Mercadeo, de la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas del Colegio Técnico Profesional de Liberia.

Con el diseño de esta capacitación, se persigue proveer al Docente, de esta Unidad de Estudio, de conocimientos prácticos, concretos y aplicables a la vida diaria, como un valor agregado a sus lecciones, que descubra nuevas formas de abordar los contenidos y que estimule la creatividad, la innovación y reconstrucción del conocimiento en los Estudiantes.

Otra forma es crear un espacio más dinámico y cotidiano que supere las prácticas tradicionales, repetitivas y rutinarias mediante prácticas participativas y colaborativas, en la búsqueda de un diseño de mediación, que le permita al estudiante “Aprender-Haciendo”, es decir, cambiando el concepto de mercadear una empresa turística de forma efectiva, eficaz, eficiente, innovadora y rápida.

Con estos tres modelos de capacitación diseñados, se le da conclusión a este trabajo investigativo, del cual se desprende la necesidad de hacer del proceso de Mediación Pedagógica impartida por los docentes de décimo año de la Unidad de Estudio de Mercadeo en la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, una razón importante para que el Colegio Técnico Profesional de Liberia oferte y demande calidad de enseñanza y calidad de personas con aptitudes y actitudes favorables a su incorporación en el mercado laboral existente en la Provincia de Guanacaste y, de esta forma, manifestarse a una comunidad económicamente activa y productiva, en aras de construir una Patria mejor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aneas, M. (2005). Competencia intercultural. Concepto, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía. *Revista Iberoamericana de Educación* (p.35).

Avalos, G.G. (2008). El uso de la tecnología de la información y la comunicación y el diseño curricular. *Educación* (03797082), 32 (1), (p. 162).

Ballesta, J. (2008). *Las TIC en la formación inicial del profesorado. I Congreso Internacional Ecoformación, Transdisciplinariedad e Interculturalidad. Nuevas bases para el diseño de los planes de estudio en el EEES y su incidencia en el ámbito educativo.* Madrid, U.N.E.D. (p. 357).

Banco Central de Costa Rica (2015). Disponible en:  
[http://www.bccr.fi.cr/bccr\\_home\\_page/index.html](http://www.bccr.fi.cr/bccr_home_page/index.html)

Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo.* (6a. Reimp). San José, Costa Rica: EUNED. (p.64, 187, 194, 217).

César, B. (2010). *Metodología en investigación*. Consulta en URL:<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>.

Chaves, O. y Gutiérrez, N. (2017). Pedagogía virtual en la era tecnológica. *Rhombus*. Vol. 3, (Nº 10). Ulacit, San José, Costa Rica. (p.37).

Chen-Mok, S. (2012). Elementos históricos del desarrollo del Turismo en Puntarenas. Diálogos: *Revista Electrónica de Historia*, volumen (13), 10. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/diálogos/article/viewFile/6385/6088>

Campos, M. (2009). *Métodos y técnicas de Investigación académica. Fundamentos de investigación bibliográficas*. Universidad de Costa Rica: Sede Occidente. Sistema de educación general, curso Integrado de Humanidades. (p.44).

Campos, M. (2009). *Transversalidad en los programas de estudio*. Asesor Nacional de Turismo. Diseño curricular bajo el modelo de educación basada en normas por competencias. San José: Ministerio de Educación Pública (MEP). (p.3).

Campos, M. (2017). *Métodos de Investigación Académica*. Universidad de Costa Rica. 6385-8781-2-PB%20(2).pdf. (p.5).

Escalante, C., Fernández, D. y Gaete, M. (2012). *Ejercicios docentes en contextos Multiculturales: lecciones para la formación en competencias docentes interculturales*. Departamento de Estudios e Investigación educativa. Ministerio de Educación Pública, San José, Costa Rica. (p. 10).

Esquivel, F. (2013). *Revista Educación*. Universidad de Costa Rica: Escuela de Trabajo Social. San José, Costa Rica. (p.67).

García, J; Pérez-López, M. (2008). El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. *Cuadernos de Turismo*. Universidad de Murcia. Murcia, España, núm. 21, (pp. 67-83).

Guerrero, Perla, Ramos, J. (2014). *Introducción al turismo*. México, D.F. MX: Grupo Editorial Patria. (pp. 13-14).

Gutiérrez, F; Prieto, D. (1992). *La mediación pedagógica, apuntes para una educación a distancia alternativa, RNTC*. Universidades San Carlos y Landívar de Guatemala, San José, Costa Rica. (p.13).

Granoff, I., Araya, M., Ulbrich, P., Pickard, S. y Haywood, C. (2015). *Cerrando la brecha del conocimiento ecológico en Costa Rica*. Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ). Publicación Deutsche Gesellschaft Internationale Zusammenarbeit (GIZ). Reino Unido. (p. 13).

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4a. ed.). México: McGraw- Hill/ Interamericana Editores. (p.8, 102, 583).

León, J. (2012). *Orientación Vocacional*. San José, Costa Rica: Cuarto Informe del Estado de la Educación. Consejo Nacional de Rectores. (p.2).

León, J. (2015). *Cuarto Informe del Estado de la Educación. Informe final Educación Técnica. Costa Rica*: CONARE. Recuperado de [http://estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/educacion/004/leon-educacion-tecnica.pdf](http://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/004/leon-educacion-tecnica.pdf)

Marín-Mejía, N. (2016). *Propuesta didáctica basada en Edmodo: para orientar a los estudiantes de grado 9° a la selección de la modalidad de comercial en la IED Técnica Simón Bolívar de Santa Marta*. Santa Marta, Colombia.

Ministerio de Educación Pública. (2015). *Revista conexiones*. Volumen 7. ISSN: 1659-4487 (p.7, 14). San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2009). *Programa de Estudio. Modalidad Comercial y Servicio. Especialidad Turismo Alimentos y Bebidas*. San José: Departamento de Educación Técnica. (p.68).

Mora, F. (2016). *Trabajo Colaborativo en ambientes Virtuales de aprendizaje: Algunas conexiones y perspectivas estudiantiles*, citado en Villasana y Dorrego, 2010. (p.4).

Mora, S. (2017). *Programas de Estudio de Orientación. Mediación Pedagógica*. San José: Ministerio de Educación Pública. (p.17).

Programa Estado de la Nación. (2008). *Panorama general de la formación docente. Segundo informe Estado de la Educación*. San José, Costa Rica. (p. 132).

Programa Estado de la Nación. (2014). *Estadísticas de Centroamérica*. San José. Disponible en: <http://www.estadonacion.or.cr/otras-publicaciones-pen/productos-intermedios-pen/estadisticas-de-centroamerica-2014>.

Ramírez, E., Cañedo, I., Clemente, M. (2012). Las actitudes y creencias de los profesores de secundaria sobre el uso de internet en sus clases. *Comunicar*, 19 (38), 147-155, (p.5).

Reyes, M. (2013). *La Mediación Pedagógica. Lineamientos para una aplicación efectiva en el ámbito virtual*. Guatemala, C.A. (p.2).

Rodríguez, E. (2011). *Revista Vinculando*. Disponible en: [http://vinculando.org/vacaciones\\_viajes/turismo\\_sostenible/3\\_evolucion\\_historica\\_del\\_turismo.html](http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html)

Salgado, E. (2015). *La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado*. (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Torres-Quiñones, A. (2015). *La construcción de las estrategias de aprendizaje en la formación inicial del profesional de la educación desde los entornos virtuales de aprendizaje*. Lugar: Editorial Universitaria. (p.7).

Villar, F. (2003). *Perspectiva constructivista de Piaget. El enfoque constructivista de Piaget*. Barcelona: Universidad de Barcelona, España. (pp. 267,293, 294, 302, 303).

## **A N E X O S**



## ANEXO 1

### Entrevistas

---

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL SEDE LIBERIA

LICENCIATURA EN MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

#### ENTREVISTA PARA ADMINISTRATIVOS

Les solicitamos su valiosa colaboración para realizar la siguiente entrevista, que forma parte de la investigación que realizamos para obtener el grado de licenciatura. Agradecemos de antemano por su tiempo y disponibilidad para proporcionar la información requerida. Las respuestas que proporcionen a las preguntas serán absolutamente confidenciales y se empleará para la recolección y análisis de datos de este estudio.

**Objetivo de la entrevista:** Conocer las características de la innovación tecnología que se desarrolla en un centro educativo, así como identificar sus principales características, aspectos por mejorar y retos.

**Dirigido a:** Administrativos del Colegio Técnico Profesional de Liberia.

**Tiempo aproximado de la entrevista:** 30 minutos.

**Fecha de entrevista:** semana del 05 de marzo al 09 de marzo, 2018.

#### Criterios

- ❖ Sexo: \_\_\_\_\_
- ❖ Edad: \_\_\_\_\_
- ❖ Años de experiencia en aula: \_\_\_\_\_
- ❖ Tipo de especialización: \_\_\_\_\_

### **Preguntas**

1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de la tecnología y cuál es el uso que le da a ella?
2. ¿Cuáles son los recursos tecnológicos con que cuenta el centro educativo?
3. ¿Ha favorecido el uso de la tecnología en las labores administrativas? Explique.
4. ¿De qué manera el centro educativo incorpora las tecnologías en la especialidad de Alimentos y Bebidas y en la sub-área de Mercadeo?
5. En cuanto al uso de los Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas, ¿cree usted que obstaculizan o facilitan las prácticas pedagógicas? Explique.
6. Se ha realizado alguna capacitación tecnológica, en alguna de esas dos áreas, para los docentes de la especialidad de Alimentos y Bebidas y la sub-especialidad de mercadeo. Explique el tipo, cuántas horas duró, cuál institución fue la encargada de ofrecerla.
7. Cree usted que los docentes de la sub-área de mercadeo dominen el uso de las TIC para incorporarlas en el proceso pedagógico.
8. Con respecto a los contenidos de la materia que los estudiantes deben aprender en la sub-área de mercadeo, cuál es su perspectiva de dominio del uso de las TIC por parte de los estudiantes en la especialidad de Alimentos y Bebidas y en la sub-especialidad de Mercadeo.
9. ¿Qué cambios considera usted que podrían efectuar los docentes de la sub-área de mercadeo, en su metodología de enseñanza- aprendizaje, si hace uso de la tecnología?
10. ¿Qué piensa usted del concepto **Aprender-Jugando**, por medio de celulares, tabletas, computadoras o redes sociales, entre otros?
11. Tiene usted conocimiento del manejo de las plataformas virtuales como Moodle, E-learning, herramientas como WhatsApp, Smart lab (class lab).

Entrevistadoras: Carolina Coronado, Grettel Cordero y Jessica Gutiérrez.  
Teléfonos: 8303-0359/ 8925-8818 / 8338-6772

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL, SEDE LIBERIA

LICENCIATURA EN MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

### **ENTREVISTA PARA DOCENTES**

Estimados docentes, nuestro grupo de investigación está conformado por tres estudiantes de la carrera Licenciatura de Mediación Pedagógica de la Universidad Técnica Nacional por lo que, para efectos de concluir nuestro Trabajo Final de Graduación, les solicitamos su valiosa colaboración, para responder este cuestionario, que forma parte de la investigación que realizamos para obtener el grado de Licenciatura. Agradecemos de antemano su tiempo y disponibilidad para proporcionar la información requerida.

Las respuestas que proporcionen a las preguntas serán absolutamente confidenciales y se empleará para la recolección y análisis de datos de este estudio.

**Objetivo de la entrevista:** Conocer las características de la innovación tecnológica que se desarrollan en la sub-área de mercadeo, así como identificar sus principales características, aspectos por mejorar y retos.

**Dirigido a:** Docentes de la sub-área de Mercadeo del Colegio Técnico Profesional de Liberia

**Tiempo aproximado de la entrevista:** 30 minutos.

**Recursos:** la guía de entrevista, grabadora y/o cámara de fotos.

**Fecha de entrevista:** semana del 05 de marzo al 09 de marzo, 2018.

#### **Criterios**

- ❖ Sexo: \_\_\_\_\_
- ❖ Edad: \_\_\_\_\_
- ❖ Nivel académico: \_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

### **Preguntas**

1. Para usted, qué significa el término Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Si no sabe, hay que tomar tiempo para explicar.
2. Ha tomado, recientemente, capacitación para hacer uso de las TIC.
3. ¿Cuánto tiempo hace que recibió capacitación de ellas?
4. ¿Cuáles entornos virtuales y/o aplicaciones ofimáticas conoce, o ha utilizado para el proceso de enseñanza-aprendizaje?
5. ¿Cómo mide usted su dominio en el uso de las TIC?
6. Se ha enfrentado usted con algún problema técnico, a la hora de hacer uso del equipo tecnológico que le ofrece la institución.
7. Con qué frecuencia se han presentado problemas técnicos en los medios que utiliza.
8. Se siente en capacidad de resolver el problema, sin necesidad de buscar ayuda técnica o tiene que esperar hasta que se lo resuelvan.
9. ¿Qué problemas de adecuación curricular ha resuelto, dentro del aula, haciendo uso de la tecnología?
10. Con qué frecuencia hace uso de estos medios para apoyar su labor docente.
11. De qué forma ha contribuido a mejorar sus clases, la utilización de los medios tecnológicos que la institución ha puesto a su disposición.
12. Desde su punto de vista, ¿cuáles son las ventajas y desventajas del uso de las TIC en el salón de clases? Explique.
13. Considera usted que el uso de las TIC en clase es importante. Explique.
14. Cite en cuáles de las nuevas TIC existentes, o que ha escuchado, querría capacitarse.

Entrevistadoras: Carolina Coronado, Grettel Cordero y Jessica Gutiérrez.

Teléfonos: 8303-0359/ 8925-8818 / 8338-6772

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL SEDE LIBERIA

LICENCIATURA EN MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

### **ENTREVISTA PARA ESTUDIANTES**

Estimados jóvenes: nuestro grupo de investigación está conformado por Carolina, Grettel y Jessica, estudiantes de la Universidad Técnica Nacional, sede Liberia. Les solicitamos su colaboración para resolver este cuestionario, que forma parte de la investigación que realizamos para obtener el grado de Licenciatura en Mediación Pedagógica.

Las respuestas que proporcionen a las preguntas serán absolutamente confidenciales, y se empleará para la recolección y análisis de datos de este estudio.

**Objetivo de la entrevista:** Conocer las características de la innovación tecnología que se desarrolla en la sub-área de mercadeo, así como identificar sus principales características, aspectos por mejorar y retos.

**Dirigido a:** Estudiantes de la sub-área de mercadeo del Colegio Técnico Profesional de Liberia.

**Tiempo aproximado de la entrevista:** 20 a 30 minutos.

**Recursos:** la guía de entrevista y apuntes.

**Fecha de entrevista:** semana del 5 de marzo al 9 de marzo del 2018.

**Criterios:** Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nivel: \_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

**Conteste las siguientes preguntas**

**I. Sobre la metodología del profesor**

1. Entiende qué significa el término Entornos Virtuales. (Explicarlo).
2. Entiende qué significa el término Aplicaciones Ofimáticas. (Explicarlo).
3. ¿Qué tipo de actividades emplea el profesor en el desarrollo de su clase? (Ejemplos).
4. El profesor (a) explica de manera clara, precisa y siempre responde sus dudas.
5. Considera usted que el profesor puede cambiar los métodos que utiliza en el desarrollo de su clase.
6. Al finalizar las clases, usted siente satisfacción de lo expuesto o aprendido. ¿Cuál es su satisfacción al finalizar las clases? (Explique).
7. ¿Qué sub-área, de la especialidad de alimentos y bebidas prefiere usted? Explique.

**II. Sobre el Perfil del profesor**

8. Por lo general, cómo se muestra el profesor en la clase. (Dé ejemplos).
9. El profesor hace uso de los recursos tecnológicos.
10. Muestra el profesor conocimiento de los recursos tecnológicos que utiliza.
11. Promueve el profesor(a) el uso de dispositivos tecnológicos, tales como teléfono móvil, computadoras, Tableta, video beam, entre otros.

## ANEXO 2

### Cuadros de Análisis de Entrevistas

---

#### CUADRO DE ANÁLISIS

##### (Entrevista para Administrativos)

Se les solicita su valiosa colaboración para responder a esta entrevista, como parte de esta investigación, con el fin de conocer las características de la innovación tecnológica que se desarrolla en el centro educativo, así como identificar sus principales características, aspectos por mejorar y sus retos.

RESPUESTAS	ADMINISTRATIVO 1	ADMINISTRATIVO 2
1	En cuanto al nivel de uso o conocimiento de la tecnología, trata de estar actualizado, porque le gusta y le interesa, pero sobre todo, para sacarle el máximo de provecho, pues no cree que la tecnología sea un asunto para jugar. En su caso, la usa para tener un trato inmediato con los profesores, a través del uso de fotografías y envío por Whatsapp, por ejemplo. En fin, la tecnología la utiliza para la mejora de la comunicación.	Fue telefónica y se sustenta en análisis de resultados.
2	Los recursos tecnológicos con que cuenta el centro son: Internet y el PIAD (Programa de Informatización para el Alto Desempeño), pizarras	

	interactivas, grabadoras, proyectores, computadoras, entre otros.	
3	Las tecnologías han favorecido en un ciento por ciento las labores administrativas.	
4	En la especialidad de Alimentos y Bebidas y en la sub-área de mercadeo, el centro educativo incorpora las tecnologías de una forma común y no de punta, es decir, con las mínimas o normales las cuales son computadoras y proyector, solamente.	
5	En las prácticas pedagógicas, refiriéndose a la especialidad de Alimentos y Bebidas y la sub-área de Mercadeo, los profesores aplican las tecnologías, según su conocimiento y de lo cual no tienen total conocimiento, aunque en la parte de cocina, sí tienen equipo de avanzada, pero para pedagogía, sí queda a su criterio	

6	<p>En cuanto a la capacitación tecnológica para los docentes de la institución, en el área de Alimentos y Bebidas y sub-área de Mercadeo, la dirección les ha insistido sobre el Software libre o aplicaciones gratuitas, que les ayuden a buscar innovaciones que puedan ayudar en su práctica pedagógica. Sí se han dado algunos talleres de la aplicación PREZI, para que ellos vayan alejándose de las presentaciones en POWER POINT. Según su criterio, son los Asesores de cada área, a quienes les corresponde dar esa capacitación a los profesores, según su especialidad.</p>	
7	<p>No existe duda de que los docentes de la sub-área de mercadeo han hecho un esfuerzo para ponerse en contacto con la tecnología, quizá algunos saben más que otros, hablando en términos generales y, también existe la otra parte, que algunos están más dispuestos que otros. En términos generales, él cree que no se pueden quedar ahí, en conocimientos y acercamiento a la tecnología, pues la tecnología avanza y no se pueden quedar atrás. Quizá no dominan por completo el uso de la tecnología para poder incorporarlo a los procesos</p>	

	pedagógicos, pero sí han hecho el propósito de aprender.	
8	Según su criterio, en cuanto a los contenidos de la sub-área de Mercadeo, su perspectiva de dominio del uso de la tecnología por parte de los estudiantes es positiva, en tanto que Mercadeo o la forma de mercadear ha emigrado mucho hacia las redes sociales, medios accesibles a todo el mundo, llámese Twiter, Facebook, página Web por un mes gratis, entre otros, de manera que el profesor se los hace saber.	
9	En cuanto a los cambios que podrían efectuar los docentes de la sub-área de mercadeo en su metodología de enseñanza-aprendizaje, habría que ver qué es lo que persigue el profesor para poder aplicar una metodología con el estudiante, tomando en cuenta que el mercadeo tenía que ver con el tema de la oferta y la demanda, pero ahora el mercadeo, según las clases que ha escuchado, el profesor se enfoca en la divulgación del producto y la forma de cómo hacer llegar la información de la empresa.	
10	En cuanto a lo que piensa sobre el término de aprender-jugando, por medio de celulares, Tablet,as,	

	<p>computadoras, redes sociales, entre otros, indica que no es asunto de juego y, en lugar de eso, cambia el término por Aprender-Haciendo, porque él, como programador, así fue como aprendió, basado en prueba de error, probando hasta que el programa hiciera lo que él quería que este hiciera.</p>	
11	<p>En cuanto al conocimiento de plataformas virtuales, tales como Moodle, E-learning, herramientas como Whatsapp, Smart lab, entre otros, indica que no conoce el Moodle ni Smart lab.</p>	

## CUADRO DE ANALISIS

### (Entrevista para Docentes)

ENTREVISTA 1. Docente de la especialidad de Alimentos y Bebidas y subárea de mercadeo en el CTP de Liberia, con un nivel académico de Licenciatura y 20 años de experiencia laboral, sexo femenino y tiene edad 60 años.

ENTREVISTA 2. Docente de la especialidad de Alimentos y Bebidas y subárea de mercadeo en el CTP de Liberia, con un nivel académico de Licenciatura en docencia, sexo masculino y tiene edad 38 años.

NÚMERO	DOCENTE 1	DOCENTE 2
1	Tiene idea del significado de Tecnología de información y comunicación, pero exactamente no sabe de qué se trata en realidad, y no tiene experiencia en ello.	El uso de las aplicaciones, uso de tecnología, celulares, tecnología y sus componentes.
2	No ha tomado capacitaciones recientemente.	Sí ha tomado recientemente una capacitación de TIC.
3	En el año 2016 se realizó una capacitación improvisada de 1 hora ½ para poder usar la pantalla inteligente, fueron o se presentaron unos cuantos profesores, pero no fue una excelente capacitación, porque no se sienten aptos para utilizarla. Ella ha solicitado otra capacitación más formal para aprender correctamente a usar esa herramienta y no accedieron a brindarle dicha formación.	Hace seis meses.
4	Utiliza los videos para facilitar las clases y captar la atención de los estudiantes y maneja bien el video Beam. Conoce el entorno virtual E-Learning y la aplicación WhatsApp (lo utiliza para uso personal solamente), pero no	Utiliza WhatsApp y e-Learning para su proceso de enseñanza- aprendizaje. Y no conoce los entornos virtuales/ herramientas Moodle y Smart Lab.

	lo utiliza en el proceso de enseñanza-aprendizaje y desconoce por completo Moodle y Smart Lab.	Además, utiliza una aplicación llamada Educa Play.
5	Considera que su dominio en el uso de las TIC es regular.	Su dominio en el uso de las TIC es bueno.
6	Sí ha tenido problemas técnicos, pero siempre trata de resolverlos ella.	Sí, principalmente porque el equipo tiene excesivo uso y están dañados, tienen problemas de contraseña e, inclusive, en ocasiones, no tienen ni cargadores.
7	Sí se le ha presentado una situación con una estudiante con discapacidad (sorda) y, en ese caso, trato de utilizar la tecnología, de modo que utilizo videos ilustrativos y fotos.	
8	Casi nunca presenta problemas técnicos, porque no utiliza mucho los medios tecnológicos.	Frecuentemente tiene problemas técnicos.
9	Ella nunca espera a que le resuelvan, ella trata de resolver.	Por lo general, hay que esperar a que lo resuelva la persona encargada. Primero, porque el equipo pertenece a la institución y no puede arriesgarse a tocarlo y dañarlo más. Sin embargo, son problemas muy complejos como el hecho de no contar con un cargador y eso se sale de las manos del docente.
10	Rara vez hace uso del video beam para apoyar su labor docente.	Casi siempre utiliza los medios tecnológicos para la labor docente.
11	La utilización de los medios tecnológicos es significativa porque facilita la labor.	Es significativo el uso de estos.
12	Considera que las ventajas de uso de TIC son las siguientes: En la institución se cuenta con	Entre las ventajas están: acceso a información inmediata, favorece la

	<p>el equipo, comunicación efectiva con los estudiantes, optimiza el tiempo, motiva a los estudiantes. Desventajas: El Internet es muy lento, el reflejo de video Beam molesta la vista tanto de ella como de los estudiantes, la pizarra inteligente no la pueden utilizar por falta de capacitación adecuada.</p>	<p>implementación de nuevas estrategias para el uso de la mediación pedagógica, ya que los estudiantes tienen tanto acceso a la tecnología, se aburren menos. Se tiene una comunicación más fluida con el estudiante, ya que lo puede contactar en cualquier momento, también, ellos pueden contactarlo para alguna consulta o para implementar una estrategia de enseñanza, sin necesidad de estar en la clase.</p> <p>Entre las desventajas: la accesibilidad permite que lo contacten en horas no laborales y dedique más tiempo a los estudiantes que a la familia, además el uso de tecnologías se sale de las manos, ya que a veces hay abuso de estas y, en vez de estar en temas de la clase, se distraen con otras situaciones. Hay personas a quienes aún se les dificulta usar la tecnología. Por ejemplo, hay tres estudiantes que se les dificulta el uso de acceso remoto que utiliza en una clase y eso limita el poder avanzar en la clase y, en ocasiones, estos estudiantes no tienen la disposición para aprender.</p> <p>El equipo está disponible en todo momento, la capacitación en TIC la hace por cuenta propia, la</p>
--	---	--

		<p>comunicación es más constante, se le hace llegar la información pertinente a los estudiantes de los reglamentos internos y del MEP en general. Favorece el tiempo de los procesos. En cuanto a distracciones, hay estudiantes que utilizan las TIC con otros fines y hasta puede ser un arma de doble filo. No cuenta con adecuaciones curriculares y no sabe si ayuda o no. Se alcanzan la mayoría de los objetivos y facilita la información. La motivación es buena, ya que si necesitan algo, solamente lo buscan en Internet y no hay necesidad de escribir, junto con el manejo de grupo que tenga el docente. Es relativo, la relación con padres de familia; ya que muchos no saben utilizar el celular y es difícil para tener una buena comunicación. En cuanto a competencias, considera que el hecho de que algunos estudiantes no sean diestros en uso de tecnologías, baja su nivel de competencias, ya que es muy diferente si todos tuvieran esa facilidad. También sucede que hay ciertos estudiantes que tiene mejores habilidades o saben más que uno en cuanto a tecnología y en eso es que uno como docente debe trabajar, en mejorar sus competencias.</p>
--	--	---

13	El uso de las TIC en clases es importante, porque es lo nuevo o actual, y como docentes deben adaptarse.	De todos los puntos de vista es bueno, se puede tener tanta información como uno desea, facilidad y flexibilidad para las clases. Es importante capacitarse para que le favorezca mucho y transmitírselo a los estudiantes.
14	La docente estaría dispuesta a capacitarse en todas las opciones que se le mencionaron en la entrevista.	El docente estaría dispuesto a capacitarse en todas las opciones que se le mencionaron en la entrevista.

## CUADRO DE ANÁLISIS

### (Entrevista para Estudiantes)

Entrevista a los aprendientes del Colegio Técnico Profesional de Liberia, de la especialidad de Turismo en la sub área de Mercadeo, el propósito es conocer las necesidades, intereses y expectativas, determinando necesidades de apoyo y así colaborar en la solución, para futuras mejoras en el desarrollo de las clases.

Grupo 1	Grupo 2
<ol style="list-style-type: none"><li>1) En algo que cumple o forma la tecnología, un laboratorio, aplicaciones de cualquier producto tecnológico.</li><li>2) No saben exactamente qué significa programa office, algunos mencionaron oficina, paquetes de Office.</li><li>3) Ninguna, es muy teórico, no es dinámico, fue enfocado en el proyecto expo móvil, en crear una empresa en una maqueta.</li><li>4) Aclara algunas dudas, no es preciso y cuando aclara: no es a todos.</li><li>5) Claro que puede cambiar, una situación es que él quiera y lo haga.</li><li>6) No nos sentimos capacitados, mucho menos satisfechos.</li><li>7) Cocina básica (es más práctico, aprendemos más, es mejor aprender haciendo que lo teórico), decoraciones. Bar y restaurante (ser bar tender).</li><li>8) Es muy pesado, con otros, muy relajado, y tranquilo, sus clases son muy aburridas, nos trasmite negatividad, no permite que demos aporte a la clase.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Todo lo que tengamos alrededor de tecnología, tecnología-rodea.</li><li>2) Algo de informática, herramientas-aplicaciones, oficina-ofimáticas.</li><li>3) Solo teoría, nos exige bastante para mejorar, mucha información, aprendo bastante.</li><li>4) No responde las dudas, tiene preferencias, nos ignora: no es claro al explicar.</li><li>5) Sí puede cambiar, pero no le da la gana, no toma riesgos.</li><li>6) Si tenemos satisfacción.</li><li>7) Cocina básica → les gusta. Bar y restaurante → teórico. Empresas → montar una empresa.</li><li>8) Estricto, aburrido, puntual.</li><li>9) Portafolio virtual, clase virtual, hizo una página, no usa WhatsApp, email lo utiliza para enviar información.</li><li>10) Sí tiene conocimiento de la tecnología.</li><li>11) Solo hace uso del video beam y su laptop.</li></ol>

<p>9) Si, pero prohibió el móvil, de vez en cuando, utiliza ciertas tecnologías, el de turismo no mezcla mucho la tecnología, en clases, en ocasiones, solo usa su laptop.</p> <p>10) Sí, ya que solo usa su laptop y el video beam.</p> <p>11) Sí hace uso de aparatos tecnológicos como su laptop y el video beam, el móvil lo prohibió usar en clases.</p>	
---	--

### ANEXO 3

#### Planes de Propuesta de Mediación Pedagógica

### PLAN DE PROPUESTA DE MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

#### (Plataforma de Entorno Virtual E-Learning)

<b>Centro Educativo:</b> Colegio Técnico Profesional de Liberia					
<b>Modalidad:</b> Comercios y Servicios		<b>Especialidad:</b> Alimentos y Bebidas		<b>Unidad de Estudio:</b> Mercadeo	
<b>Sub-Área:</b> Empresas Turísticas		<b>Mes:</b> Abril		<b>Nivel:</b> Décimo	
<b>Docente:</b> Grettel Cordero Hernández		<b>Tiempo estimado:</b> 2 Horas			
<b>Propósito:</b> Fortalecer las competencias en el o la docente de Turismo, relacionadas con la evolución de la Tecnología de Información y Comunicación, utilizando la plataforma E-Learning, mediante una capacitación.					
Resultados de Aprendizaje	Contenidos	Estrategias de enseñanza y Aprendizaje	Valores y Actitudes	Criterios de Evaluación	Tiempo estimado
1. Identificar las habilidades y conocimientos de los docentes de turismo en las operaciones básicas con el uso de la plataforma E-learning	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se crea grupos de estudiantes.</li> <li>❖ Sistema de almacenamiento y gestor de archivos.</li> </ul>	<p><b>Capacitador</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Coordinar disponibilidad de los docentes.</li> <li>❖ Ambiente adecuado para realizar la capacitación.</li> </ul>	-Conciencia de todo aquello que nos rodea con la capacidad de anticiparse a los hechos.	-Identifica las operaciones básicas del desarrollo de la plataforma E-learning.	2 horas

\*\*ORGULLOSOS DE SER GUANACASTECOS\*\*  
"Educar para una nueva ciudadanía"

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Permite realizar operaciones básicas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas</li> <li>• Subcarpetas</li> <li>• Copiar</li> <li>• Eliminar</li> <li>• Comprimir</li> <li>• Descargar o cargar archivos</li> </ul> </li> <li>❖ Realiza intercambios de archivos</li> <li>❖ Publicación de contenidos</li> <li>❖ Chats privados</li> <li>❖ Permite creación y edición de tipos de test</li> <li>❖ Crea exámenes</li> <li>❖ Trabajos</li> <li>❖ Calificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contar con los recursos necesarios por utilizar.</li> <li>❖ Les pasa a los docentes la plataforma e-learning portable.</li> <li>❖ Iniciar la capacitación de E-learning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tolerancia</li> <li>➤ Solidaridad</li> <li>➤ Respeto</li> <li>➤ Disponibilidad</li> <li>➤ Proactivo</li> </ul>		
--	---	--	---	--	--

## PLAN DE PROPUESTA DE MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

### (Plataforma de Entorno Virtual Moodle)

<b>Modalidad : Comercial y de Servicios</b>	<b>Especialidad : Alimentos y Bebidas</b>
<b>Sub-área: Empresas Turísticas</b>	<b>Año: Docentes de décimo</b>
<b>Unidad de Estudio : Mercadeo</b>	<b>Tiempo Estimado : 2 horas</b>
<b>Propósito:</b> Fortalecer las competencias de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo, mediante una propuesta de capacitación de Mediación Pedagógica en la Plataforma Virtual Moodle, para orientar la enseñanza a un marco tecnológico.	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	TIEMPO ESTIMADO
Conocer las habilidades y conocimientos tecnológicos de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo, mediante una capacitación interactiva, para la transformación de los procesos de mediación pedagógica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de diferentes maneras de utilizar el entorno virtual Moodle.</li> <li>▪ Utilizar diversas alternativas de</li> </ul>	<p><b>El capacitador</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el buscador Google colocar la palabra clave Mil Aulas e inscribirse.</li> <li>2. Al estar inscrito, la página enviará un link personal con la clave y contraseña de ingreso (Se debe anotar el e-mail con el cual se inscribió, para no perder su inscripción), luego la persona podrá acceder sin problemas al blog.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia</li> <li>• Respeto</li> <li>• Solidaridad.</li> </ul> <p><b>Actitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Proactividad</li> </ul>	El docente, por medio de una rúbrica sumativa, evalúa las habilidades y conocimientos tecnológicos de los docentes de la unidad de estudio de mercadeo, mediante una capacitación	2 horas

**\*\*ORGULLOSOS DE SER GUANACASTECOS\*\***  
"Educar para una nueva ciudadanía"

	<p>comunicación con los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adaptar los temas de interés que se desarrollará en las clases al entorno virtual.</li> <li>▪ Facilitar la labor docente, en general, en la especialidad de Alimentos y Bebidas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Al estar dentro del blog, hay que personalizarlo de acuerdo con el gusto del docente y facilidades del curso.</li> <li>4. Ir donde dice página principal hay que explorar las opciones de Moodle.</li> <li>5. En donde dice páginas del sitio, se despliega las siguientes cejillas:  <b>Participantes</b> (Ahí se debe ingresar o matricular a los estudiantes del curso y que estos puedan tener acceso a todo lo que el docente publique en Moodle.  <b>Blog del sitio</b> (Ahí coloca y publica diversos temas de interés para los jóvenes, para complementar la unidad de estudio de mercadeo).  <b>Notas</b> (Como lo dice la palabra, hay que ingresar los datos estadísticos de las notas de los estudiantes).  <b>Calendario</b> (Organizar por eventos en el calendario, de manera que, tanto el docente como los estudiantes, tengan la información disponible para visualizarlo en cualquier momento.  <b>Ajustes de página</b> (Se realiza todo lo relacionado con cambios en toda la </li> </ol>		<p>interactiva, para la transformación de los procesos de mediación pedagógica.</p>	
--	---	--	--	---	--

página, diseño de página, colores y formas de la página, incluir imágenes, entre otros).

**Usuarios** (Para realizar grupos para los diversos cursos que dan).

**Banco de preguntas** (Es para todas las consultas que tengan los estudiantes, para que comenten sus inquietudes o hagan preguntas referentes al tema visto).

**Docente:**

- 1- Los docentes escuchan las instrucciones de la persona capacitadora.
- 2- Cada docente selecciona un tema de su interés de la unidad de estudio de mercadeo.
- 3- Se realiza una lluvia de ideas sobre la capacitación
- 4- A partir de la lluvia de ideas cada docente va a crear una definición de mercadear implementándolo en Virtual Moodle.
- 5- De manera voluntaria cada docente compartirá cómo relacionan la tecnología con mercadear en la especialidad a la que pertenecen.

**PLAN DE PROPUESTA DE MEDIACION PEDAGÓGICA**  
**(Aplicación Ofimática Microsoft Word)**

<b>Centro Educativo:</b> Colegio Técnico Profesional de Liberia				
<b>Modalidad:</b> Comercios y Servicios		<b>Especialidad:</b> Alimentos y Bebidas		
<b>Sub-Área:</b> Empresas Turísticas		<b>Mes:</b> Abril		<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Docente:</b> Ana Carolina Coronado Villarreal		<b>Tiempo estimado:</b> 2 Horas		
<b>Objetivo General:</b> Diseñar una Página Web para la publicación de información en Internet, haciendo uso de la aplicación ofimática Microsoft Word.				
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Identificar las funciones y herramientas disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Herramientas de diseño</li> <li>☞ Menús</li> <li>☞ Ventana de trabajo</li> <li>☞ Edición de páginas</li> <li>☞ Inserción de texto</li> <li>☞ Inserción de imágenes, sonidos y animaciones</li> </ul>	<p><b>La expositora</b></p> <p>Mediante el uso de proyector de imágenes multimedia, muestra las diferentes herramientas disponibles en la aplicación Microsoft Word.</p>	<p>Responsabilidad.</p> <p>Conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer cuando se hace uso de las Tecnologías.</p>	<p>El estudiante</p> <p>☞ Diseña páginas Web para la publicación de información en Internet, haciendo uso de la aplicación ofimática Microsoft Word.</p>

\*\*ORGULLOSOS DE SER GUANACASTECOS\*\*  
"Educar para una nueva ciudadanía"

<p>3. Describir los procedimientos para el uso de las herramientas.</p>		<p><b>El o la docente</b></p> <p>Reconoce las funciones y herramientas disponibles para el diseño de páginas web.</p> <p><b>La expositora</b></p> <p>Siguiendo con la exposición, describe cada uno de los procedimientos para el uso de las diferentes herramientas disponibles en la aplicación Microsoft Word.</p> <p><b>El o la docente</b></p> <p>Distingue los procedimientos por aplicar en el diseño de Páginas Web.</p>		
---	--	--	--	--

<p>4. Ejemplificar el procedimiento para la edición de páginas.</p>		<p><b>La expositora</b></p> <p>Haciendo uso del proyector y la aplicación ofimática Microsoft Word, ejemplifica el procedimiento para la edición de Páginas.</p> <p><b>El o la docente</b></p> <p>Haciendo uso de su computador, edita páginas web para el manejo de la información presentada.</p>		
<p>5. Demostrar el procedimiento para insertar texto, imágenes, sonido y animaciones.</p>		<p><b>La expositora</b></p> <p>Mediante el uso del proyector y la aplicación ofimática, demuestra el procedimiento para la utilización de las herramientas para la inserción de texto, imágenes, sonidos y animaciones.</p>		

<p>6. Elaborar una página para la presentación de información en Internet.</p>		<p><b>El la docente</b></p> <p>Haciendo uso de su computadora y de la aplicación Microsoft Word, utiliza las herramientas para la inserción de texto, imágenes, sonido y animaciones.</p> <p><b>La expositora</b></p> <p>Mediante el uso de los recursos tecnológicos descritos, elabora una página para la presentación de información en Internet.</p> <p><b>El o la docente</b></p> <p>Haciendo uso de su computadora y la aplicación ofimática, diseña una Página Web, acorde con las normas predefinidas.</p>		
--	--	--	--	--



**RUBRICA**  
**(Plan de Propuesta de Mediación Pedagógica a través del Entorno Virtual Moodle)**

Centro educativo: Colegio Técnico Profesional de Liberia

Circuito Escolar: 02

Nombre del Capacitador (a): \_\_\_\_\_

Nombre del docente: \_\_\_\_\_

Asignatura \_\_\_\_\_ Nivel \_\_\_\_\_ Trimestre \_\_\_\_\_ Curso Lectivo \_\_\_\_\_

**Indicadores:**

- A. Comprende las funciones de la Plataforma Moodle.
- B. Utiliza la tecnología disponible.
- C. Entiende las preguntas por resolver.

Nombre aprendiz	Indicadores					Puntos	Nota	Escala	Criterios
								<b>3 Excelente</b>	A. Comprende, correctamente, las funciones de la Plataforma Moodle. B. Utiliza, Correctamente, la tecnología disponible. C. Entiende, correctamente, las preguntas por resolver.
								<b>2 Bueno</b>	A. Comprende, con ayuda, las funciones de la Plataforma Moodle. B. Utiliza, con ayuda, la tecnología disponible. C. Entiende, con ayuda, las preguntas por resolver.
								<b>1 Debe Mejorar</b>	A. Comprende, con dificultad, las funciones de la Plataforma Moodle. B. Utiliza, con dificultad, la tecnología disponible. C. Entiende, con dificultad, las preguntas por resolver.

### RUBRICA

(Plan de Propuesta de Mediación Pedagógica a través de la Aplicación Ofimática Microsoft Word)

<b>CENTRO EDUCATIVO:</b> Colegio Técnico Profesional de Liberia		<b>DOCENTE:</b> Ana Carolina Coronado Villarreal	
<b>ASIGNATURA:</b> Capacitación a Docentes	<b>TRIMESTRE:</b> Primero	<b>NIVEL:</b> Décimo	<b>CURSO LECTIVO:</b> 2017-2018
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Diseñar una Página Web para la publicación de información en Internet de acuerdo con las normas técnicas			

#### INDICADORES:

- A. Reconoce las funciones y herramientas disponibles para el diseño de Páginas Web.
- B. Utiliza las herramientas para la inserción de texto, imágenes, sonido y animaciones.
- C. Diseña Páginas Web acorde con las normas predefinidas.

	NOMBRE DEL DOCENTE	INDICADORES				PTOS.	ESCALA	CRITERIOS
		A	B	C	D			
1							4 Excelente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce, <u>correctamente</u>, las funciones y herramientas disponibles para el diseño de Páginas Web.</li> <li>- Utiliza, <u>correctamente</u>, las herramientas para la inserción de texto, imágenes, sonido y animaciones.</li> <li>- Diseña, <u>correctamente</u>, Páginas Web acorde con las normas predefinidas.</li> </ul>
2							3 Muy Bueno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce, <u>con ayuda</u>, las funciones y herramientas disponibles para el diseño de Páginas Web.</li> <li>- Utiliza, <u>con ayuda</u>, las herramientas para la inserción de texto imágenes, sonido y animaciones.</li> <li>- Diseña, <u>con ayuda</u>, Páginas Web acorde con las normas predefinidas.</li> </ul>

								<p>2 Bueno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce, <u>con dificultad</u>, las funciones y herramientas disponibles para el diseño de Páginas Web.</li> <li>- Utiliza, <u>con dificultad</u>, las herramientas para la inserción de texto imágenes, sonido y animaciones.</li> <li>- Diseña, <u>con dificultad</u>, Páginas Web acorde con las normas predefinidas.</li> </ul>
								<p>1 Debe Mejorar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce, <u>con mucha dificultad</u>, las funciones y herramientas disponibles para el diseño de Páginas Web.</li> <li>- Utiliza, <u>con mucha dificultad</u>, las herramientas para la inserción de texto imágenes, sonido y animaciones.</li> <li>- Diseña, <u>con mucha dificultad</u>, Páginas Web acorde con las normas predefinidas.</li> </ul>

## ANEXO 5

### Fotografías

---







25/10/2017

Msc. Hilda Alvarenga Soto  
Directora de Carrera  
Centro de Formación Pedagógica y Educación Tecnológica  
Universidad Técnica Nacional

Estimada MSc Alvarenga

Asunto: Aval del anteproyecto, en el curso de Investigación Dirigida de la Licenciatura de Mediación Pedagógica.

Sirva la presente para saludarle y a su vez externar **mi aval** en el anteproyecto de los postulantes: **Jessica Gutiérrez Álvarez**, portadora de documento de identidad: 503460286, el cual obtuvo una nota de: AP; **Grettel Cordero Hernández**, portadora de documento de identidad: 503780760, el cual obtuvo una nota de: AP y **Ana Carolina Coronado Villarreal**, portadora de documento de identidad: 502130464, una nota de: AP; con el título de: PROPUESTA DE MEDIACIÓN PEDAGÓGICA PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS EN LA UNIDAD DE ESTUDIO DE MERCADEO DE LA ESPECIALIDAD DE TURISMO EN ALIMENTOS Y BEBIDAS, A TRAVÉS DEL USO DE ENTORNOS VIRTUALES Y APLICACIONES OFIMÁTICAS, PARA LOS DOCENTES DE DÉCIMO AÑO DEL COLEGIO TÉCNICO PROFESIONAL DE LIBERIA, EN EL PERÍODO 2017-2018, el cual se desarrolló en el II Cuatrimestre del periodo lectivo 2017, en la sede del: Centro de Formación Pedagógica y Tecnología en Liberia.

Por lo anterior y en respeto a lo descrito por el Reglamento de trabajos finales de graduación (T.F.G), en su capítulo II, Funciones de los participantes del proceso de T.F.G de la Universidad Técnica Nacional:

Artículo 5.- Del estudiante. - De conformidad con lo establecido en este Reglamento, el estudiante que se someta al proceso de trabajos finales de graduación debe:

d) Elaborar el anteproyecto del TFG, según la estructura establecida en este reglamento, para la modalidad de graduación seleccionada. Posteriormente, presentar el anteproyecto a la Dirección de Carrera, **junto con la carta de aval del docente del curso de investigación dirigida** y del profesor-tutor, para el trámite de revisión y aprobación del mismo por parte de la Comisión de TFG. *(negrita no es propio del texto original)*

Cordialmente:



Lic. David Quesada García, 114330373  
Docente  
Centro de Formación Pedagógica y Educación Tecnológica  
Universidad Técnica Nacional

## CARTA DEL TUTOR

21 de julio de 2018

Señor

Ing. Ricardo Ramírez Alfaro

Director

Centro de Formación y Tecnología Educativa

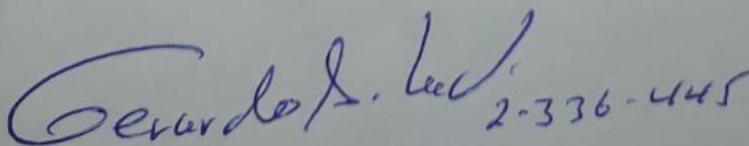
UNIVERSIDAD TECNICA NACIONAL

Estimado señor:

Le informo que he leído y doy por aprobado el Trabajo Final de Graduación denominado "Propuesta de Mediación Pedagógica para Fortalecer las Competencias en la Unidad de Estudio de Mercadeo de la Especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, a través del uso de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas, para los Docentes de Décimo Año del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el Período 2017-2018", presentado por las estudiantes Ana Carolina Coronado Villarreal, cédula 502130464, Grettel Cordero Hernández, cédula 503780760 y Jessica Gutiérrez Álvarez, cédula 503460286.

Le ruego continuar con los procesos correspondientes para asignar la fecha de Defensa de dicho Trabajo Final.

Sin otro particular, suscribe atentamente,



2-336-445

MSc. Gerardo Ávila Villalobos

Tutor de Trabajo Final de Graduación

## CARTA DEL LECTOR

Liberia, 23 de junio de 2017

Señor

MSc. Gerardo Ávila Villalobos

Tutor de Trabajo Final de Graduación

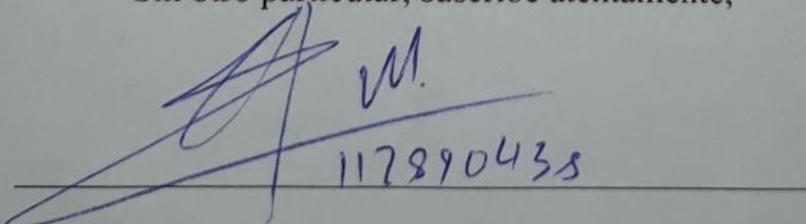
Licenciatura de Mediación Pedagógica

UTN – Sede Guanacaste

Estimado señor:

Le informo que he leído y doy por aprobado el Trabajo Final de Graduación denominado “Propuesta de Mediación Pedagógica para Fortalecer las Competencias en la Unidad de Estudio de Mercadeo de la Especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, a través del uso de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas, para los Docentes de Décimo Año del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el Período 2017-2018”, presentado por las estudiantes Ana Carolina Coronado Villarreal, cédula 502130464, Grettel Cordero Hernández, cédula 503780760 y Jessica Gutiérrez Álvarez, cédula 503460286.

Sin otro particular, suscribe atentamente,



112890435

Héctor Canosa

Profesor UTN, Sede Liberia

Lector, Tribunal Evaluador de Opción de Graduación

## CARTA DEL LECTOR

Liberia, 23 de junio de 2017

Señor

MSc. Gerardo Ávila Villalobos

Tutor de Trabajo Final de Graduación

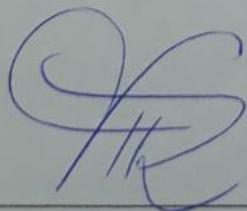
Licenciatura de Mediación Pedagógica

UTN – Sede Guanacaste

Estimado señor:

Le informo que he leído y doy por aprobado el Trabajo Final de Graduación denominado “Propuesta de Mediación Pedagógica para Fortalecer las Competencias en la Unidad de Estudio de Mercadeo de la Especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, a través del uso de Entornos Virtuales y Aplicaciones Ofimáticas, para los Docentes de Décimo Año del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el Período 2017-2018”, presentado por las estudiantes Ana Carolina Coronado Villarreal, cédula 502130464, Grettel Cordero Hernández, cédula 503780760 y Jessica Gutiérrez Álvarez, cédula 503460286.

Sin otro particular, suscribe atentamente,



---

MSc. Rosa María Castañeda Ruíz

Profesora UTN, Sede Guanacaste

Lectora, Tribunal Evaluador de Opción de Graduación

## Carta de revisión filológica

Celular: 88 31 71 46      Apartado postal: 307 (50101)      Residencial: 26 66 36 42  
**Carné profesional:**      COLYPRO: 15 681  
Número de cédula:      5-160-461  
Cuenta de Twitter:      @Mifajak  
Correos electrónicos:      **minalusa-dra56@hotmail.com**

Liberia, 27 de junio del 2018

Tribunal Académico  
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa  
Licenciatura en Mediación Pedagógica  
Universidad Técnica Nacional  
Sede Liberia

Distinguidos académicos:

Doy fe de haber leído y revisado Proyecto Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Mediación Pedagógica, intitulado:

**“Propuesta de mediación pedagógica para fortalecer las competencias en la unidad de estudio de mercadeo de la especialidad de Turismo en Alimentos y Bebidas, a través del uso de entornos virtuales y aplicaciones ofimáticas, para los docentes de décimo año del Colegio Técnico Profesional de Liberia, en el período 2017-2018”.**

Las sustentantes son: Grettel María Cordero Hernández  
Ana Carolina Coronado Villarreal  
Jessica Gutiérrez Álvarez

Tutor del Proyecto Final de Graduación: M.Sc. Gerardo Ávila Villalobos.

El Proyecto de Investigación incorpora las recomendaciones de las siguientes competencias: lingüística, estructural, morfológica, orto-tipográfica, sintáctica, semántica y estilística, según las normas gramaticales y ortográficas de la RAE (2010), las cuales se derivan de una minuciosa corrección filológica, por lo tanto, se encuentra disponible para su defensa académica.

Agradezco a la **Universidad Técnica Nacional, Sede Liberia**, la inestimable oportunidad de ser partícipe en la revisión de estilo de este valioso insumo académico que, sin duda, fortalecerá el invaluable acervo investigativo de tan prestigiosa Institución Superior.

  
**Lic. Miguel Fajardo Korea (\*)**

Premio Nacional de Educación **Mauro Fernández**-2008;

Premio Universidad Nacional **Omar Dengo**, 2009; Premio **La Gran Nicoya**, 2017.

(\*) Español, Lingüística y Literatura. Académico Emérito, UNA. Autor. Premio Nacional de Promoción y Difusión Cultural, 2001.